

ТАРТУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

НАРВСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
ЛЕКТОРАТ ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ

Эрика Тохвер

САМОРЕФЛЕКСИЯ ПЕДАГОГОВ ДЕТСКИХ ДОШКОЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ  
ГОРОДА НАРВЫ В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ С РОДИТЕЛЯМИ

Бакалаврская работа

Научный руководитель: лектор Нелли Рандвер

НАРВА 2017

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Erika Tohver,

18.05.2017

.....

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, **Erika Tohver** (08.10.1995)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

«Саморефлексия педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы в решении конфликтов с родителями»,

mille juhendaja on Nelly Randver,

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Narvas, 18.05.2017

## **ОГЛАВЛЕНИЕ:**

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>1. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА, СТАДИИ И ПРИЧИНЫ.....</b>	<b>9</b>
1.1. Определение конфликта и конфликтологии .....	9
1.2. Ранние изучения конфликтологии .....	11
1.3. Виды и стадии конфликтов.....	13
1.4. Общие причины конфликтов, и их связь с конфликтами между педагогами и родителями. ....	15
<b>2. РЕФЛЕКСИЯ В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ.....</b>	<b>17</b>
2.1. Определение рефлексии .....	17
2.2. Роль рефлексии в педагогике.....	19
2.3. Технологии разрешения конфликтов.....	22
2.4. Связь рефлексии и конфликта .....	25
<b>ВЫВОДЫ ПО ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ .....</b>	<b>27</b>
<b>3. ИССЛЕДОВАНИЕ СПОСОБНОСТИ ПЕДАГОГОВ ДЕТСКИХ ДОШКОЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА НАРВЫ К САМОРЕФЛЕКСИИ В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ С РОДИТЕЛЯМИ. ....</b>	<b>29</b>
3.1. Описание процесса исследования .....	29
3.2. Выборка исследования .....	29
3.3. Методика исследования .....	30
3.4. Метод анализа данных.....	31
3.5. Результаты интервьюирования педагогов .....	32
<b>4. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ.....</b>	<b>49</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>59</b>
<b>RESÜMEE.....</b>	<b>61</b>
<b>ЛИТЕРАТУРА .....</b>	<b>62</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>65</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Педагог – человек, который играет важную роль в современном обществе. Он должен обладать профессиональной педагогической этикой и быть активным гражданином своей страны. Данная профессия требует от педагога умения находить индивидуальный подход к каждому человеку (будь то ребёнку или взрослому), умения замотивировать детей к обучению и познанию мира. Ко всему прочему нужно правильно подбирать учебную деятельность и уметь проанализировать выбранные действия и их влияние на детей. Хороший педагог отличается тем, что способен успешно справляться с разными ситуациями, поддерживает всегда детей и родителей, а также отлично умеет находить компромисс и договариваться. (Eisenschmidt 2007: 4)

Однако трудности способны негативно сказаться на физическом, психическом и духовном состоянии педагога, другими словами может произойти «профессиональная деформация личности» - изменения в характере, поведении, общении; потеря вкуса к жизни; неадекватное принятие решений и другие негативные изменения. Для того чтобы этого не произошло педагогу важно уметь рефлексировать, ведь именно рефлексия помогает справиться с проблемами, найти решения «трудных задач» и при этом не навредить себе и другим. (Ноженкина 2012: 73)

Одна из проблем в детском дошкольном учреждении – это конфликты с родителями. Нередко видение педагогов относительно учебно-воспитательного процесса отличается от видения родителей, и здесь нет ничего предосудительного. Однако в данном случае на педагоге лежит большая ответственность, ведь он должен найти индивидуальный подход к каждому родителю и без проблем начать с ним общение, чтобы в дальнейшем не произошло конфликтов и противоречий. Уметь объяснить свою точку зрения, понять точку зрения родителя и прийти к договорённости, которая устроит обе стороны – важное умение.

На самом деле, тема конфликтов является актуальной на протяжении многих лет. Гришина Н.В. писала:

*«...Интерес к конфликтной феноменологии не будет временным или преходящим, которому в свою очередь предстоит уступить место другой, более актуальной*

*теме. Конфликт представляет собой явление, которое играет особую роль в психической жизни людей, их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми, наконец, в жизни общества в целом...». (Гришина 2001: 3)*

Многие изучали уже данную тему в разных направлениях и сферах. Например, Хейки Крипс (2010), Анти Кидрон (2004), Цой Л.Н. (2001), Бреус Е.Д. (2004), Ли Росс и Ричард Нисбетт (1999) и другие. Можно найти большое количество работ на разных языках, посвящённых именно конфликтам и рефлексии. Затрагиваются чаще вопросы, связанные с обществом или предприятиями (особенно часто встречается описание проблем в управлении организациями). Например, подобные конфликты изучали эстонские студенты Эрика Салайыэ (2015), Алтмяэ Сигрит (2007) и другие. Уже реже можно найти работы, посвящённые учебным заведениям. Несомненно, и такие исследования есть, однако по большей части они касаются школ (например, подобные исследования проводили Эгле Вальдару (2013) и Тийу Урва (2007)). В процессе изучения научной литературы, было найдено немало информации для педагогов школ, но, к сожалению, очень мало информации и исследовательских работ о детских дошкольных учреждениях.

В данной работе нас интересуют детские дошкольные учреждения, а точнее педагоги, работающие в этой сфере. Умение справляться в конфликтных ситуациях с родителями (именно со стороны педагогов), недостаточно изученная тема.

Мало исследовано видение конфликта с родителями именно от лица педагога, то, как он понимает себя и своё положение в конфликтной ситуации, какие выводы он способен для себя сделать, что бы он изменил в своём поведении в будущем, какой подход он изберёт к определённому человеку в следующий раз. Способен ли педагог провести рефлекссию над собой. Интересно было бы пообщаться с педагогами лично и посмотреть на конфликты их глазами. Тема является актуальной на сегодняшний день, так как в детском саду нередко происходят конфликты между педагогом и родителями. Родители меняются, приходят новые, а педагог работает годами. Нужно понимать, как избежать профессиональной деформации личности.

**Объект исследования:** педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы.

**Предмет исследования:** саморефлексия в решении конфликтов с родителями.

**Цель:** выявить способность педагогов детских дошкольных учреждений к осуществлению процесса саморефлексии в решении конфликтов с родителями.

**Задачи работы:**

- Изучить психолого-педагогическую и научно-методическую литературу, связанную с темой конфликтов и саморефлексии, и проанализировать исследованный материал.
- При помощи интервью изучить способы решения конфликтов педагогами (педагог-родитель)
- При помощи интервью изучить способность педагогов осуществлять процесс саморефлексии

**Исследовательские вопросы работы:**

- Осведомлены ли педагоги о способах решения конфликтов с родителями?
- Какими способами педагоги решают конфликты с родителями?
- Как педагоги способны осуществлять процесс саморефлексии при решении конфликтов с родителями?

**Методы исследования:**

- Изучение и анализ психолого-педагогической и научно-методической литературы по теме конфликтов и саморефлексии.
- Полуструктурированное интервью
- Анализ случая по модели рефлексии Г. Гиббса

Данная бакалаврская работа состоит из введения, четырёх глав и заключения.

В первой главе рассматривается теоретическое понимание конфликта, ранние изучения, виды, стадии, причины возникновения и непосредственная связь с педагогикой. А именно конфликт педагогов с родителями.

Во второй главе рассматривается теоретическое понимание рефлексии, её роль в педагогике (а именно в решении конфликтов между педагогами и родителями). Ко всему прочему, рассматриваются технологии решения конфликтов.

В третьей главе описывается исследование, проведённое автором в детских дошкольных учреждениях города Нарвы. А также транскрибирование данных и их краткий анализ.

В четвёртой главе описывается полный анализ полученных результатов, и на основе них делаются выводы.



## 1. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА, СТАДИИ И ПРИЧИНЫ

### 1.1. Определение конфликта и конфликтологии

Когда мы начинаем говорить о конфликтах, то должны понимать значение этого слова. На данный момент не существует общепризнанного определения, однако «conflictus» на латыни означает столкновение. Каждый исследователь интерпретирует и интерпретировал определения по-разному, но всё-таки смысл практически всегда остается один и тот же.

Хейки Крипс считает, что конфликт – это противоречие. Он делит данное понятие на две части: внутренний конфликт и внешний конфликт. Внутренний конфликт – это противоречие индивида внутри себя. Внешний конфликт - это противоречие между индивидами. (Krips<sup>1</sup> 2010: 12)

Кашапов М.М. определяет конфликт не в виде самого противоречия (как считает, Хейки Крипс), а в виде более острого способа решения противоречия, которое возникает при социальном взаимодействии. (Кашапов 2003: 2)

Джефффри Рубин, Дин Пруйт, Сунг Хе Ким стараются отойти от традиционного определения конфликта и дают своё понятие.

*«...Мы рассматриваем конфликт как воспринимаемое расхождение интересов или убеждение сторон в том, что их устремления не могут быть достигнуты...»*  
(Рубин, Пруйт, Хе Ким 2001: 18)

Тыну Лехтсаар делится мыслью о том, что «конфликт» можно рассматривать с двух сторон. Конфликт как борьба, острое открытое противоречие. И конфликт как следствие человеческих различий. (Lehtsaar<sup>1</sup> 2008: 16)

Кармин А.С. даёт определение такому понятию как «конфликтология». По его мнению, конфликтология – это особая область знаний о конфликтах и их урегулировании. (Кармин 1999: 1)

Баныкина С.В. выделяет отдельно такие понятия как «педагогическая конфликтология» и «педагогический конфликт». По её мнению, педагогическая конфликтология – это то же самое, что и обычная конфликтология, только в

---

<sup>1</sup> Здесь и далее источники, изданные на эстонском языке, представлены в переводе автора работы.

данном случае изучение направлено на конфликты в педагогике, их причины, на разработку методов регулирования и решения конфликтов. И соответственно педагогический конфликт – это определённое социальное явление, которое происходит чаще всего в учебном заведении, и касается непосредственно педагога. (Банькина 2001: 373)

Как видно из описанного ранее, понятие «конфликт» каждый исследователь интерпретирует по-своему. Однако все приводимые значения практически идентичны друг другу, независимо от языка и страны автора. Это говорит о том, что определение понятия «конфликта» едино во многих странах. Если говорить в общем, то конфликт – это противоречие. Либо человек конфликтует с самим собой, либо с другим индивидом.

## 1.2 Ранние изучения конфликтологии

Во многих книгах можно встретить сравнение ранних теорий известных личностей (Гераклит, Платон, Демокрит и др.). Леонов Н.И. в своих книгах называет их духовными отцами конфликтов. И на самом деле, тогда они были одними из первых, кто пытался понять феномен и разобраться в определении конфликта. (Леонов 2006: 6)

Конфуций (551-479 гг. до н.э.) считал, что источник конфликтов кроется в самих людях. Другими словами, он делил их на образованных, воспитанных и на необразованных, невоспитанных. По его мнению, необразованность и невоспитанность нарушали человеческие взаимоотношения и справедливость. (Давлетчина 2005: 31)

Фрэнсис Бэкон (1561-1626 гг.) тщательно изучал конфликты и беспорядки, происходящие в стране, и пытался найти этому объяснения. Он видел проблемы как с политической стороны (ошибки правительства в управлении государством, а именно-пренебрежение мнениями низестоящих сословий), так и с психологической стороны (колкие слова, зависть, слухи и т.п.). (Дмитриев 2000: 7; Анцупов, Шипилов 2007:13).

Георг Зиммель (1858-1918 гг.) утверждал, что благодаря конфликту происходит социальная интеграция, определяется характер социума, закрепляются определённые нормы. Благодаря теории Георга Зиммеля появилось научное направление, которое разработало методы решения конфликтов, когда происходит поиск общих ценностей и определённого равновесия. (Козер 2000: 51)

Зигмунд Фрейд (1856-1939 гг.) создал теорию психоанализа, суть которой состоит в том, что конфликты внутри человека появляются из-за столкновения каких-то определённых психических сил, которые происходят на бессознательном уровне, и необходимостью выживать в социуме. (Roth<sup>2</sup> 2000: 148)

Ральф Дарендорф (1929- 2009 гг.) утверждал, что у конфликтов есть не только отрицательная сторона, но и положительная. Конфликт – это то, благодаря чему происходят перемены в социуме. Он считал, что ненормальной нужно считать

---

<sup>2</sup> Здесь и далее источники, изданные на английском языке, представлены в переводе автора работы.

ситуацию, когда в обществе или группе не происходит конфликтов. (Dahrendorf<sup>2</sup> 1958: 171)

Если говорить в общем, об истории изучения конфликтов, то она огромна, потому что многие исследователи пытались изучить данный феномен на протяжении долгого времени и по сей день продолжают изучать. Тема конфликтов будет актуальна всегда, ведь полностью избавиться от них невозможно, однако человек может научиться предотвращать или решать конфликтные ситуации, основываясь на уже известном ему материале.

### 1.3. Виды и стадии конфликта

Проанализировав пять основных этапов конфликта у Леонова Н.И. (2006) и у Лехтсаар Т. (2008), можно сделать вывод, что два абсолютно разных исследователя приходят к одному и тому же выводу. Единственное, чем отличается их описание стадий – понятия и определения, однако смысл остаётся одинаковым.

1. Латентный конфликт. Какие-то факторы, которые самым полностью не осознавать, накапливаются отношения. Также факторы влияют на поведение. Проблема может возникнуть, например, при разделении ограниченного количества вещей.
2. Конфликт восприятия. Одна сторона становится более внимательной в отношении серьёзных вопросов. Возможно, возникают безобъектные конфликты, где одна сторона представляет себе напряжённую ситуацию серьёзнее, чем оппонент.
3. Пережитый конфликт. Напряжение становится эмоциональнее, двигаясь от уровня понимания к уровню чувств. Всё больше увлечены противоречием и стараются с этим справиться.
4. Открытый конфликт. Осознанное и прожитое напряжение проявляется в поведении. Часть начинает фрустрироваться, в поведении начинает появляться скрытая или явная агрессивность.
5. Дальнейший исход конфликта. Начинает повторяться то, что было в самом начале - скрытая напряжённость и возникновение новых противоречий. (Lehtsaar<sup>1</sup> 2008: 38; Леонов 2006: 60)

Хейки Крипс (2010) и Громов О.Н. (2000) одинаково классифицируют конфликты. Авторы делят конфликты на внутренние и внешние. Внутренние конфликты могут быть между человеческими ценностями, нуждами, преданиями и реальным или представляемым поведением. Внешние же конфликты можно разделить на открытые, скрытые и иллюзорные. Открытые конфликты – противоречия, о которых говорят, пишут, пытаются решить. Скрытые конфликты – когда противоречия есть, но о них стараются не говорить. Иллюзорные конфликты – когда индивиды думают, что есть какие-то противоречия, но на самом деле их нет. (Krips<sup>1</sup> 2010: 13; Громова 2000: 18)

Тыну Лехтсаар выделяет несколько типов конфликтов. Конфликт фактов - когда существует два противоположных мнения, которые не могут быть одновременно правильными. Конфликт интересов – когда происходит спор из-за разных желаний и нужд. Конфликт ценностей – когда у людей разные ценности. Горячий конфликт – когда индивиды сильно увлечены доказыванием своей точки зрения. Холодный конфликт – когда индивиды ни к чему не стремятся, саркастически относятся к своим идеям, каждый занимается сам собой. (Lehtsaar<sup>1</sup> 2008: 39)

Цой Л.Н. выделяет два типа конфликтов: социально-деструктивные (негативные) и социально-конструктивные (позитивные). Если обычный спор перерастает в борьбу, то тогда конструктивный конфликт превращается в деструктивный. (Цой 2001: 6)

К.Левин и Громова О.Н. делят конфликтные ситуации на три типа:

1. Выбор между двумя положительными сторонами.
2. Выбор между двумя отрицательными сторонами (например, наказание).
3. Когда присутствует и положительная сторона и отрицательная (например, хочу, но нельзя). (Левин 1982; Громова 2000: 18)

Проанализировав источники можно говорить о том, что авторы выделяют разные виды конфликтов. Практически каждый автор приводит свою собственную классификацию. Независимо от того, из какой страны автор, виды и стадии конфликтов во всём мире идентичны. Любая конфликтная ситуация будет относиться к какому либо из определённых видов конфликтов.

#### **1.4. Общие причины конфликтов, и их связь с конфликтами между педагогами и родителями.**

Шейнов В.П. утверждает, что по наблюдениям 80% конфликтов происходит без желания людей. А именно, причиной всему служат особенности нашей психики, о которых люди порой даже не подозревают. Автор выделяет такое понятие как «конфликтогены», явления, из-за которых, по его мнению, возникают конфликты. (Шейнов 1996: 12)

Ни один из изученных нами авторов не использует данное понятие в своих работах. Однако практически во всех просмотренных источниках применяется такое понятие, как «причина» конфликтов. Основываясь на изученном материале, можно предположить, что Шейнов В.П., скорее всего, сам придумал понятие «конфликтоген», заменив тем самым привычное всем слово - «причина».

Хелена Корнелиус и Шошана Фэйр утверждают, что конфликт может произойти по любой причине. Когда люди нетерпимо относятся к различиям (моральным, религиозным, культурным и др.), то конфликт чаще всего неизбежен. (Сельченко 2003: 63)

Анцупов А.Я, и Шипилов А.И. делят причины конфликтов на два типа: объективные и субъективные. Объективные – когда социальные обстоятельства приводят к столкновению интересов. Субъективные – когда происходящее связано с психологическими особенностями индивидов. (Анцупов, Шипилов 2007: 214)

Конфликт как противоречие состоит из трёх аспектов: мышление (когнитивный аспект), чувства/эмоции (аффективный аспект) и поведение (поведенческий аспект). При помощи мышления индивид оценивает противоречие так, как умеет, и выбирает соответствующую манеру поведения. Эмоциональные реакции, которые сопровождаются когнитивным анализом, могут быть сильными (например, злость и страх) или слабыми (например, разочарование и недовольство). (Krips<sup>1</sup> 2010: 12)

Баныкина С.В. составила список самых актуальных причин конфликтов между педагогами и родителями, которые связаны не с психологией человека, а с самим педагогическим процессом:

1. Разные уровни культуры (как общей, так и педагогической)
2. Разные стратегии и «правила» воспитания
3. Не все родители понимают сложность учебно-воспитательной деятельности. Также не все понимают, что на эффективность обучения влияют многие факторы, не только учебное заведение.
4. Разное отношение к ребёнку, как к личности
5. Негативное отношение родителей к учебному заведению
6. Взгляд родителей на педагога свысока («Ты обязан», «Ты всего - лишь простой учитель» и др.)
7. Профессиональная некомпетентность педагога (Баныкина 2001: 6)

В источниках найдены не только классификации конфликтов, но и причины предшествующие их появлению. Всё, что было описано в данной главе, тесно соприкасается с педагогикой. Определённый конфликт между педагогами и родителями может возникнуть по любой из ранее описанных причин. Это может зависеть как от самих людей и их психологических особенностей, так и от педагогического процесса.



## **2. РЕФЛЕКСИЯ В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ**

### **2.1. Определение рефлексии**

Для начала нужно разобраться, что означает слово «рефлексия», потому что данное определение не каждый сможет объяснить и правильно понять. Однозначного мнения не существует, и в разных книгах, статьях встречаются определения, которые порой кардинально отличаются друг от друга.

Дженнифер Мун утверждает, что в мире понятие «рефлексия» имеет разные значения. Во-первых, рефлексия лежит где-то между процессом обучения и представлениями этого обучения. Мы рефлекслируем, чтобы разобраться более подробно в чём-то или повторно представить это в устной или письменной форме. Во-вторых, рефлексию нужно рассматривать, подразумевая под этим определённую цель. (Moon<sup>2</sup> 1999: 4)

Бизяева А.А. даёт два определения рефлексии. В теоретическом смысле – это форма активного переосмысления своих действий, общения, деятельности. В практическом смысле – это способность человека к самоанализу, переосмыслению своих социальных отношений с окружающим миром. (Бизяева 2004: 18)

Крипс Х. пишет о том, что «рефлексия» другими словами – «самоанализ». Означает понимание того, что нас злит или огорчает и почему. Это процесс нахождения своих ошибок, из-за которых мы можем стать слишком агрессивными или слишком податливыми. (Krips<sup>1</sup> 2010: 61)

Айзеншмидт Э., Касэсалу А. и Тэрэпинг М. пишут о том, что рефлексия это процесс, который тесно связан с обучением. Данный процесс направлен на глубокое понимание изученного и на появление новых знаний. (Eisenschmidt, Kasesalu, Tereping<sup>1</sup> 2009).

Рэд Дж. и Колиба К. пишут, что в процессе обучения мы стремимся развивать процессы своего сознания, анализируя опыт: что видели, с кем встречались, почему в определённый момент возникла какая-то потребность. Рефлексия служит мостом между опытом и обучением. (Reed, Koliba<sup>2</sup> 2003)

По мнению Волгина С.И. также существует такое понятие, как «профессиональная рефлексия». Профессиональная рефлексия – это соотношение индивидом своего «Я» с требованиями выбранной профессии и представлениями о ней. (Волгин 2012)

Рефлексия имеет огромное количество значений. Как видно исследователи до сих пор не пришли к общему определению, однако авторы используют практически идентичный смысл, независимо от страны или языка. Если говорить в общем, то рефлексия это самоанализ своих слов, действий, поведения.

## 2.2. Роль рефлексии в педагогике

Ноженкина О.С. пишет о том, что вследствие напряжённой работы и большой ответственности у педагога может развиваться профессиональная деформация личности. Это негативно сказывается на всей педагогической деятельности, на адекватности поступков педагога, на его взаимодействии с оппонентами и на общем психологическом/физическом состоянии. Преодолеть профессиональную деформацию личности можно, но для этого нужно развивать рефлексия, которая помогает педагогу лучше осознать истинную важность педагогической деятельности, разобраться в мотивах своих поступков и поступков оппонентов, понять свою роль и влияние на учебно-воспитательный процесс. (Ноженкина 2012: 3)

Поллард Э. и Тригс П. говорят о том, что профессия педагога никогда не заканчивается. Если рассмотреть практические вопросы, компетентность педагога, личные идеи и широчайшие вопросы образования, то нетрудно понять, что профессия педагога требует огромной ответственности. Это утомительная и требующая преданности профессия, в которой нередко происходят проблемы. Помимо этого у педагога есть жизнь вне работы, которая тоже требует времени и внимания. В совокупности всё это вызывает непрерывное напряжение. (Pollard,Triggs<sup>1</sup> 1997: 21)

Бизяева А.А. предлагает способ «вхождения» в рефлексия, а именно сначала стоит задать себе вопросы: «Что происходит? Что я делаю? Почему я это делаю?». Далее зафиксировать сам процесс и выделить проблему. После проанализировать ситуацию и постараться найти решение. Далее оценить решение, которое принял. (Бизяева 2004: 29)

Колб Д., основываясь на исследованиях Курта Левина, приводит четырёхступенчатую форму обучения в действии, которая представляет собой циклический круг. Круг показывает то, как люди учатся на своём опыте. 1) Конкретный опыт. 2) Рефлексивное наблюдение (стимулирование к размышлениям: что чувствуете? что сделали бы по-другому?). 3) Абстрактный концептуализм (опыт действует в совокупности со знаниями, другими словами, наталкивает на какие-то мысли, которые были уже в сознании). 4) Активное экспериментирование (основываясь на опыте и знаниях, меняются действия и

поведение на более правильные). После четвёртого этапа идёт первый этап, и снова происходит движение по циклическому кругу. (Kolb<sup>2</sup> 1984: 21)

Рыднова А.А. выделяет такое понятие, как «профессиональное самосознание педагога». По словам автора, это осознание педагогом себя в пространстве педагогического труда и деятельности. В профессиональном осознании выделяется три компонента, которые в совокупности составляют целостный образ «Я» педагога:

1. Когнитивный (процесс самопознания и система знаний о себе в образе «Я»).
2. Аффективный. В совокупности состоит из трёх видов отношений:
  - Отношение педагога к своим действиям, задачам, целям, которые были им поставлены; к оценке результатов своих действий; к способам достижения целей и др.
  - Отношение к межличностным отношениям; оценка к своему общению с оппонентами.
  - Отношение к своим профессиональным качествам; к себе, как к профессионалу; оценка уровня своей компетентности; соответствие своего «Я», с поставленным ранее идеальным «Я»; самооценка возможностей, будущих достижений и оценка «что, думают об индивиде другие».
3. Поведенческий (удовлетворённость педагога собой и своей деятельностью). (Рыднова 2007: 149)

В своей исследовательской работе мы будем опираться на модель рефлексии Грэма Гиббса. В течение 17 лет успешно преподавал в университете Оксфорд Брукс. Впоследствии стал директором Оксфордского института обучения в Оксфордском Университете, а в 2007 году ушёл в отставку, продолжая деятельность по развитию обучения. Его усилия были признаны знаменитыми академиями и докторами наук. (Gibbs<sup>2</sup> 2013: 3)

Г.Гиббс приводит модель рефлексии, на которую мы будем опираться в нашем исследовании.

1. Описание ситуации. *Что произошло? Просто описание, без суждений.*
2. Чувства. *Какие были чувства и реакция? Без перехода к анализу.*

3. Оценка. *Что было хорошего или плохого в этом опыте? Делаются оценочные суждения.*
4. Анализ. *Какие ощущения вы получили от этой ситуации? Что на самом деле происходило?*
5. Общий вывод. *Какие выводы вы сделали из этого опыта?*
6. Конкретный вывод. *Что бы вы могли сделать иначе?*
7. Персональный план действий. *Как вы поступите в подобной ситуации в будущем? Какие шаги вы собираетесь предпринять на основе того, чему вы научились? (Gibbs<sup>2</sup> 2013: 49)*

Как мы видим, рефлексия – это достаточно тяжёлый процесс. Педагогу очень важно уметь рефлексировать, потому что данная профессия требует огромных сил и ответственности. В противном случае, может произойти деформация личности, которая способна привести к ухудшению состояния педагога и к проблемам в адекватности его слов или действий. Существуют разные подвиды рефлексии, однако сам процесс рефлексии происходит практически одинаково у всех авторов. Для удобства анализа ситуаций немало исследователей создали специальные циклические круги, которые способны помочь педагогу в рефлексии и подтолкнуть к правильному осознанию ситуаций.

### 2.3. Технологии разрешения конфликтов

Лехтсаар Т. выделила пять стратегий разрешения конфликтов:

- 1) Избегание (человек старается избежать конфликта/уйти от проблемы и в данном случае не учитываются ни свои интересы, ни интересы другой стороны: «Я делаю свою работу и остальное не моё дело»)
- 2) Приспособление (человек очень внимателен к другой точке зрения, но не выделяет свои цели)
- 3) Соперничество (человек навязывает свою точку зрения, старается доминировать над другой стороной)
- 4) Компромисс (находится такое решение, которое сохраняет отношения сторон и отвечает некоторым ожиданиям; обе стороны идут на многие уступки)
- 5) Сотрудничество (находится такое решение, которое отвечает интересам обеих сторон; обсуждение ориентировано на основной вопрос или проблему) (Lehtsaar<sup>1</sup> 2008: 224)

Фишер Р. и Юри У. дают некоторые советы, как сделать так, чтобы переговоры были без поражения.

- 1) Нужно найти наилучшую альтернативу обсуждаемому, но не в ущерб себе; стоит помнить, что сильнее не тот, кто богаче, а тот, кто способен правильно использовать большинство своих знаний и умений.
- 2) Нужно сосредоточить внимание на самой проблеме, а не концентрироваться на позиции. 3 приёма: человек сам концентрирует внимание на проблеме, человек направляет внимание оппонентов на проблему, помощь третьей стороны.
- 3) Не отвергать позицию другой стороны, а постараться адекватно понять смысл.
- 4) Не отбиваться от критики, а принять её. Честно спросить у оппонентов, что им кажется неправильным.
- 5) Не нападать в ответ, а дать возможность собеседнику «выпустить пар». Перевести атаку с себя в атаку на проблему.
- 6) Концентрироваться на интересах, а не на позициях. (Сельченко 2003: 328)

Скотт Дж. Г. так же даёт советы по преодолению конфликтов посредством лучшего общения.

- 1) Если понимаете, что возрастает недоверие и отчуждение, то задумайтесь. Может быть ваша интонация, голос или жесты не соответствуют информации, которую вы хотите донести до собеседника. Исправьте это.
- 2) Не нужно предполагать, что одни и те же манеры поведения понимаются разными людьми одинаково.
- 3) Сообщайте тактично о том, что вас в действительности волнует. Но хорошо подумайте, понимает ли вас человек.
- 4) Если вы не совсем понимаете, что вам говорят, уточните сказанное. Или наоборот, проверьте, всё ли понял оппонент с ваших слов.
- 5) Покажите собеседнику, что вы его внимательно слушаете (понимаете содержание и чувства), уважаете, не осуждаете. (Сельченко 2003: 380)

Крипс Х. выделяет несколько правил поведения в конфликтах:

1. Создать контакт. Нужно проанализировать свои цели и нужды, а также проанализировать цели и нужды оппонента. Что общего? Чем отличаются точки зрения?
2. Разъяснение позиций. Часто не чувствуется другая точка зрения. Нужно постараться понять другую точку зрения и тактично высказать свою точку зрения.
3. Сделать вывод из ситуации. Представить описание схожих и различных сторон оппоненту: «Это моё понимание различий наших точек зрения...».
4. Прийти к договорённости. Предложить вариант решения, который будет считаться с интересами обеих сторон. (Krips<sup>1</sup> 2010: 320)

Емельянов С.М. приводит одни из основных правил общения:

- 1) Нужно концентрировать внимание на говорящем и том, что он говорит.
- 2) Нужно уточнить, правильно ли понята услышанная информация.
- 3) Повторить перефразированный смысл услышанной информации.
- 4) В процессе слушания не перебивать, не давать советы, не критиковать, не делать поспешных выводов, не отвлекаться на подготовку ответа.
- 5) Нужно постараться, чтобы вас услышали, поняли, и убедиться, правильно ли вас поняли.

- 6) Нужно поддерживать доверительную атмосферу с взаимным уважением и проявлением эмпатии к человеку.
- 7) Использовать невербальные средства: контакт глаз, кивание головы и др.  
(Емельянов 2004: 122)

Профессия педагога может развивать свой статус только благодаря усилиям педагогов. Это самоотверженная профессия, когда педагог берёт на себя большую ответственность за образование и обучения поколений. (Pollard, Triggs<sup>1</sup> 1997: 11)



## 2.4. Связь рефлексии и конфликта

Чтобы найти объективный подход к решению проблемы нужно уметь проанализировать свою сторону, сторону оппонента и то, как оппонент воспринимает нашу сторону. Активная рефлексия помогает всесторонне воспринимать конфликтную ситуацию, анализировать её, критично воспринимать свою сторону, считаться с целями и интересами друг друга, а также предполагать дальнейшее развитие ситуации. (Анцупов, Шипилов: 2015)

Для того, чтобы научиться понимать свои противоречия и конфликты, чтобы в дальнейшей жизни было меньше плохих чувств, чтобы мы не становились агрессивными или наоборот податливыми, полезно уметь анализировать себя. Вследствие неправильной рефлексии возникают «смысловые ошибки» в конфликтной ситуации, и люди начинают злиться, кричать, обижать оппонента. Стараются оправдать себя и своё неадекватное поведение, обвиняя во всём окружающих. (Krips<sup>1</sup> 2010: 61)

Непрерывная рефлексия помогает корректировать и развивать свою речь, понимать проблемы, а также помогает поддерживать хорошую атмосферу. (Nordahl, Jahnsen, Stoen, Tinnesand<sup>1</sup> 2016: 158)

Для того чтобы изменить своё поведение, нужно изменить свои мысли. Если мы можем изменить свои мысли, у нас появляется возможность лучше себя контролировать и управлять своим поведением. Самоконтроль это умение, которое можно освоить и развивать. Самоконтроль может помочь освоить умение решать конфликты. (Alamaa, Altosaar, Drögin, Eit, Johanson, Jürjen, Öuema<sup>1</sup> 2016: 83)

Рефлексия помогает человеку взглянуть на конфликтную ситуацию со стороны, осознать себя в данный момент и понять то, как оппонент видит ситуацию. Помогает найти причины своего внутреннего напряжения и каких-то переживаний, адекватно оценить сложившуюся ситуацию и найти из неё разумный выход. Во время конфликта у человека появляются эмоции, они его переполняют и мешают адекватно действовать. Этот тяжёлый груз давит на человека, поэтому важно научиться управлять собой и своими эмоциями. (Давлетчина 2005: 48)

Проанализировав источники, можно сказать о том, что рефлексия и конфликт тесно связаны между собой. Неправильно рефлексирова или не рефлексирова вообще тяжелее найти конструктивный выход из конфликтной ситуации. Человек не следит за своими эмоциями и поведением, не анализирует все стороны конфликта, вследствие чего происходит конфликт. Для того чтобы решить конструктивно конфликт нужно уметь рефлексировать.

## **ВЫВОДЫ ПО ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ**

Конфликты в педагогике очень частое явление, которое практически неизбежно в данной профессии. Постоянная смена детей, родителей, уже реже педагогов и вспомогательных работников – всё это требует постоянного общения, обсуждения каких-то важных вещей. Из-за того, что все люди разные и не все из них умеют найти компромисс в общении, то нередко возникает напряжение, противоречия и конфликты, которые негативно сказываются на отношениях конфликтующих сторон и их общем состоянии, и настроении. Многие мыслители, психологи, социологи доказывают важность конфликтов в нашей жизни и утверждают, что в данном феномене есть не только отрицательные стороны, но и положительные. Однако, как уже говорилось ранее, в конфликтах должна быть разумность и человечность, ведь нередко конфликты переходят в жёсткую и постоянную конфронтацию. Это негативно влияет не только на самих конфликтующих, но и на окружающих их людей, которые могут легко попасть «под горячую руку» и, будучи невиновными, стать вдруг виноватыми. В данной работе это в основном касается педагогов, которые могут легко оказаться «в ловушке противоречий и конфликтов». Педагогу важно знать, что существует огромное количество конфликтов и их причин, однако, к сожалению, об этом многие из них могут даже не догадываться в силу незнания или непонимания. Чаще всего можно неосознанно совершать те или иные поступки, полагаясь, порой на свои предположения. Существует очень много литературы, которая способна рассказать педагогам больше о конфликтах и их возникновении. У них есть огромная возможность познать себя и свои поступки в конфликтах, другими словами провести процесс рефлексии. Как понятно из изученной теории, то рефлексия не до конца исследованное явление, у которого очень много признаков и свойств. Из этого появляется проблема, которая заключается в том, что не существует единых методик и диагностик данного феномена, вследствие чего тяжелее разобраться в самом понятии. Однако книг и статей, посвящённых данной теме очень много. В каждом источнике свои определённые правила, как правильно рефлексировать, но в них немало схожих вещей, которые можно использовать педагогам. Если педагог не умеет рефлексировать или не делает этого, то может произойти «профессиональная деформация личности», что способно привести по большей части к необратимым негативным изменениям личности. Чем больше педагог рефлексировать и старается развивать себя, тем

разумнее и спокойнее будут его поступки, а в итоге и эмоциональное/физическое состояние.

### **3. ИССЛЕДОВАНИЕ СПОСОБНОСТИ ПЕДАГОГОВ ДЕТСКИХ ДОШКОЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА НАРВЫ К САМОРЕФЛЕКСИИ В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ С РОДИТЕЛЯМИ.**

Цель исследования - выявить способность педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы к осуществлению процесса саморефлексии в решение конфликтов с родителями.

Задачи практической части исследования:

1. Провести интервью у педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы.
2. При помощи интервью изучить способы решения конфликтов педагогами (педагог-родитель)
3. При помощи интервью изучить способность педагогов осуществлять процесс саморефлексии.

#### **3.1. Описание процесса исследования**

Автором была изучена психолого-педагогическая и научно-методическая литература, связанная с темой конфликтов (Krips 2010), (Lehtsaar 2008), (Левин 1982) и другие. Так же автором была изучена тема рефлексии (Moon 1999), (Reed, Koliba 2003), (Волгин 2012), (Gibbs 2013) и другие. Основываясь на изученном материале, автор проводит практическое исследование, в конце которого должен ответить на поставленные ранее исследовательские вопросы. А именно:

1. Осведомлены ли педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы о способах решения конфликтов с родителями.
2. Какими способами педагоги решают конфликты с родителями?
3. Как педагоги способны осуществлять процесс саморефлексии в решении конфликтов с родителями?

#### **3.2. Выборка исследования**

Исследование проходило в детских дошкольных учреждениях города Нарвы и основывалось на интервьюировании педагогов. Изначально было задумано, что в исследовании примут участие все работающие детские дошкольные учреждения

города Нарвы (18). Однако было решено выбрать только семь из них, при помощи случайной выборки, и таким же способом определить по два педагога, которые согласны участвовать в интервью.

Для того, чтобы провести интервью, автор запрашивал разрешение у директоров детских дошкольных учреждений города Нарвы. Так как основным правилом была анонимность, данные детских дошкольных учреждений, директоров и педагогов остаются конфиденциальными.

Всего в интервью участвовало семь детских дошкольных учреждений города Нарвы, в каждом из которых выбиралось два педагога при помощи случайной выборки. А именно, в каждом детском дошкольном учреждении брался список педагогов. Каждому педагогу присваивался номер (1,2,3...). У автора практического исследования была небольшой мешочек с номерами, из которого, не глядя, доставалось два номера. Те педагоги, чьи номера были вытащены из мешочка, приглашались к участию в интервью. Всего в интервью приняло участие 14 педагогов с разным возрастом, стажем работы и образованием. Пять раз приходилось менять определённых случайной выборкой педагогов, так как они отказывались принимать участие вследствие отсутствия свободного времени, болезни или отсутствия интереса к исследованиям. Само интервью проводилось весной 2017 года.

### **3.3. Методика исследования**

В данном практическом исследовании автор использует для сбора данных полуструктурированное интервью. Этот метод удобен для респондентов, так как они могут делиться своими мыслями в свободной форме, не сокращая свою речь, как это было бы при письменном опросе. Во-вторых, педагог попадает в ситуацию, когда он отвечает в данную минуту, не имея возможности у кого-то что-то спросить или где-то подсмотреть. В-третьих, интервьюер видит респондента перед собой, замечает его поведение и голос.

За основу полуструктурированного интервью, автор практического исследования берёт модель рефлексии Гиббса. (Gibbs<sup>2</sup> 2013: 49) Данная модель выступает в роли «помощника», как для интервьюера, так и для респондента. Из представленных в теории моделей рефлексии, эта нам кажется более подробной и понятной.

Полуструктурированное интервью состоит из 20 вопросов, которые делятся на три блока. В первом блоке содержатся вопросы относительно саморефлексии педагогов. Во втором блоке вопросы касаются описания конфликтной ситуации по модели рефлексии Гиббса. В третьем блоке добавлены общие вопросы о дополнительной помощи для педагогов и роли саморефлексии в решении новых конфликтов. Интервью полностью анонимное. Педагог, который желает ознакомиться с результатами всего исследования, имеет право сообщить об этом автору исследования, и получить итоговые результаты.

Вопросы для полуструктурированного интервью находятся в приложении 1 (см. Приложение 1)

Интервью не записывалось на диктофон, вследствие того, что большая часть педагогов не соглашались на запись своего голоса и были готовы отказаться от участия. Однако автор исследования нашёл выход из данной ситуации и вместо диктофона использовал планшет с отдельной клавиатурой, на которой печатал ответы педагогов.

### **3.4. Метод анализа данных**

Для практического качественного исследования автор будет использовать «Анализ случая». Данный метод анализа данных кажется автору работы более удобным, так как при анализе конкретных случаев можно разобраться в поведении педагогов и их личности.

Анализ случая хорошо использовать при изучении проблемных случаев, конфликтов, мыслей людей, диалогов и др. Он даёт возможность наблюдать вещи с разных сторон и помогает подробнее рассмотреть самих людей. (Karm<sup>1</sup> 2013: 67)

После сбора данных, автор изучал все ответы на вопросы, полученные посредством интервью, и сопоставлял эти ответы друг с другом. Из них выделял важные слова и фразы, которые ярко отражают тему исследования и позволяют ответить на поставленные ранее исследовательские вопросы. Основываясь на изученной научной литературе, автор анализировал итоговый материал и делал выводы.

Также автор далее привёл ответы педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы, курсивным шрифтом. В каждом разделе сделан краткий анализ ответов.

### **3.5. Результаты интервьюирования педагогов**

#### **I БЛОК ВОПРОСОВ**

##### **1. Знаете ли вы, что такое рефлексия?**

На этот вопрос практически все педагоги ответили:

*«Да, знаю» (12/14)*

Несколько (2/14) педагогов не знают значение. Они сообщили об этом сразу. Большинство (12/14) из опрошенных педагогов хоть и отвечали, что знают определение «рефлексия», всё же (7/14) не очень понимали это слово. Интервьюер интересовался у педагогов, которые отвечали «Да, знаю», что, по их мнению, значит рефлексия. Педагоги давали не совсем ясные определения рефлексии, а порой отвечали: «не знаю». Были те (5/14), кто давал определения.

*//...это, когда я анализирую свои действия и поведение...// (P1,P5,P13)*

*//...это анализ себя...// (P8)*

*//...обращение сознания на анализ своих мыслей и прошлых поступков...// (P3)*

Анализируя ответы респондентов, автор пришёл к выводу, что всё-таки большинство (9/14) педагогов не очень понимают понятие «рефлексия». Однако есть и те (5/14), кто достаточно точно описывают понятие. После того, как респонденты ответили на первый вопрос, интервьюер в обязательном порядке объяснял, что такое рефлексия. Для этого автор использовал изученную научную литературу и приводил наиболее понятное определение.

##### **2. В каких случаях вы используете рефлексия?**

*//...почти во всех...// (P12)*

*//...в своей работе...// (P1, P4, P5, P9, P11, P13)*

*//...после любых событий...// (P2, P8, P10)*



*//...во всех жизненных ситуациях...// (P7,P14)*

*//...я обычно использую рефлекссию в конце своего урока. Но рефлекссию можно проводить на любом этапе урока, а также по итогам изучения темы, целого раздела материала. Она оценивает настроение, эмоциональное восприятие учебного материала. Это рефлексия из категории "понравилось / не понравилось", "интересно / скучно", "было весело / грустно". Данный вид рефлексии помогает учителю оценить общее настроение класса. Чем больше позитива, тем лучше понята тема...// (P6)*

*//...использую рефлекссию в случаях конфликтов с окружающими. В случаях экзистенциальных проблем, таких как смысл жизни, страх смерти, невозможность реализации базовых жизненных потребностей. К жизненным потребностям можно отнести: счастье, свобода, безопасность, еда, жилье и другое...// (P3)*

Анализируя ответы о случаях использования рефлексии, автор определил, что, многие (6/14) педагоги используют её в своей работе. Также много (6/14) педагогов указывало на то, что используют рефлекссию после любых событий и ситуаций. Можно сделать вывод, что по словам педагогов, они нередко рефлексиируют: в работе, в конфликтах с окружающими, при поиске смысла жизни, при страхе смерти, невозможности реализации потребностей.

### **3. Помогает ли вам рефлексия в работе? Каким образом помогает?**

*//...да, не совершить промахов...// (P2, P6, P8, P12)*

*//...я думаю да, чтобы принять правильные решения...// (P1, P4, P7, P10, P11,P14)*

*//...да, помогает мне стать компетентным в своей работе...// (P5)*

*//...помогает. Происходит анализ своих, часто вытесненных в подсознании проблем, мотивов поведения, страхов, дает возможность быстрее, с меньшими эмоциональными затратами выйти из конфликта, понять окружающих, наладить отношения сотрудничества с коллегами, родителями и детьми...// (P3)*

*//...рефлексия направлена на осознание пройденного пути, на сбор в общую копилку замеченного на занятии, обдуманного. Если после урока я не рефлексиирую, то считаю, что не выполнила в полной мере образовательный*

*процесс. Поэтому в моей работе происходит всегда самоанализ своих мыслей...//*  
(P9)

Анализируя ответы на данный вопрос, автором было определено, что всем опрошенным педагогам рефлексия помогает. Например, принимать правильные решения в своей профессии, не совершать ошибок и промахов, подводить итоги, анализировать и изменять своё поведение, налаживать отношения с окружающими, становиться более компетентным. Ответы педагогов показывают, что они понимают, для чего нужна рефлексия.

#### **4. Часто ли вы рефлексирете над прошедшими конфликтами?**

*//...рефлексирую над прошедшими конфликтами редко, только если очень сложная ситуация...//* (P1, P2, P4, P5, P7, P8, P12, P13, P14)

*//...не часто рефлексирую, потому что никогда не было конфликтов...//* (P6, P9, P10)

*//...зависит от «глубины», «остроты» конфликта. Чем он серьезнее, тем серьезнее и глубже задумываешься. Есть оговорка: при анализе любого эмоционально значимого конфликта, эта самая эмоциональная включенность мешает применению рефлексивных навыков. Нужно либо попытаться успокоиться, расслабиться (есть соответствующие техники) либо попросить помощи психотерапевта, со-терапевта, практикующего философа и т. д...//*  
(P3)

*//...на самом деле, конфликты – это неотъемлемая составляющая человеческого общения. Они необходимы для того, чтобы накопленные обиды, недосказанность, недоразумения были высказаны. Стараюсь всегда проанализировать, почему произошёл конфликт, и понять ситуацию...//* (P11)

Анализируя ответы на данный вопрос, автор пришёл к выводу, что педагоги рефлексируют в основном тогда, когда происходят сложные ситуации, где нелегко прийти к решению какой-то проблемы. Также один (1/14) из респондентов выделил определённую проблему, вследствие которой у него реже получается разрешить конфликты при помощи саморефлексии. Эта проблема – его эмоции, которые мешают процессу саморефлексии. Некоторые (3/14) педагоги указали, что у них никогда не было конфликтов с родителями.

## II БЛОК ВОПРОСОВ

### 5. Опишите кратко одну конфликтную ситуацию с родителем, которая происходила в процессе работы педагогом.

*//...у меня с родителями конфликтов не бывает, так как большой опыт работы ...// (P6, P9, P10)*

*//...один ребёнок не посещает детский сад по причине болезни уже целый год, поэтому я, как учитель, переживаю, как он будет подготовлен к школе. Проблема в том, что ребёнок все буквы знает, но слоговым чтением не владеет. Мама не видит в этом проблемы. Я со своей стороны ничего не могу сделать, т.к. ребёнок не посещает детский сад. Мама даже на развивающую беседу не смогла приехать...// (P1)*

*//...мама пришла забирать своего ребёнка. Я сразу сказала, что ребёнок недавно споткнулся, упал и набил шишку. Мама сообщила, что ничего страшного и ушла домой. На следующий день пришла и заявила, что я бью её ребёнка, и она уже ходила к директору жаловаться. Позже я объяснила всю ситуацию заведующей, и она меня поняла. Дальше уже разбиралась с родителем заведующая. А мама теперь всегда недовольная и грубит...// (P2)*

*//...ребенок страдает психическим заболеванием/отставанием в развитии/дефектами поведения. Родитель не может это принять/понять в силу многих причин и «наезжает» на педагога...// (P3)*

*//...детский сад, ясельная группа. Во время обеда дети стараются кушать самостоятельно, держа ложку и кушая первое и второе сами, этого требует работа, научить детей самообслуживанию. Соответственно одежда детей после обеда запачкана. Родителю не нравится эта ситуация и она просит, чтобы одежда оставалась чистой. Мы педагог и помощник должны кормить их детей. На что я отвергла предложение родителя...// (P4)*

*//...мы гуляли с детьми на улице, пришла мама и забрала ребёнка с детского сада, продолжив с ним гулять на территории. При маме ребёнок ведёт себя очень вольно, совершает много неадекватных действий (отбегает далеко, зовёт других детей с собой, играет на взрослых «лазалках», не слушается учителя и т.д.). Я объяснила маме, что родители с детьми не должны гулять на*

*территории детского сада, и что «лазалки» опасные. Мама скривила лицо и ушла...// (P5)*

*//...ребенка укусил другой ребенок во время самостоятельной игры. Родители укушенного были очень возмущены, требовали объяснений, грозили написанием жалоб и заявлений. Родители укусившего ребенка не хотели общаться на эту тему, аргументируя это отсутствием времени и желания...// (P7)*

*//...мама в детский сад приходила редко, всегда приходила прабабушка. Ребёнок сильно отставал в развитии. Когда появилась мама, я решила поговорить с ней о развитии ребёнка. Мама решила, что её ребёнка называли недоразвитым...// (P8)*

*//...родитель был недоволен, когда увидел, что одежда ребёнка после улицы грязная...// (P11)*

*//...произошла драка. Пришлось разнимать детей. Родители 1 мальчика были не довольны, потому что во всём обвинили их сына (хотя он, правда, был виноват). Мальчик сказал родителям, что он не при чем, и они поверили ему...// (P12)*

*//...родитель был не доволен, что не ходили гулять с детьми на улицу, т.к. репетировали к празднику танцы...// (P13)*

*//...я вообще не конфликтный человек. Это всё мама. Пришла уже недовольная и начала говорить, что мы-педагоги не кормим её ребёнка, съедаем всю еду. Ребёнок приходит домой голодный. Я пыталась объяснять, что он отказывается кушать, выплёвывает всю еду. Говорили об этом уже много раз, а она не слушает...// (P14)*

По данным ответам, автор исследования сделал несколько выводов.

1. В детском дошкольном учреждении могут происходить разные конфликтные ситуации между педагогом и родителями.
2. У родителей в данных ситуациях была своя точка зрения по поводу каких-то моментов, происходящих в детском саду.
3. Педагоги имеют свою точку зрения по поводу ситуаций, и она отличается от мнения родителей.

4. Педагоги нередко используют такие фразы, как: родитель был недоволен, родителю не нравится, родитель не может понять, родитель не видит проблемы. В данном случае замечено, что педагоги не встают на место родителя и не углубляются в причины, почему родитель не понимает чего-то или не видит проблем.

5. Некоторые (3/14) педагоги утверждают, что они не конфликтные люди, поэтому конфликтов с родителями у них никогда не происходило

#### **6. По каким признакам вы поняли, что произошёл конфликт?**

*//...это не конфликт, а проблема мамы, что она не водит ребёнка в сад...// (P1)*

*//...повышенный тон, крик, обвинения, обзывания, оскорбления: «Вы не знаете, не умеете, вы не профессиональны, вы не умеете работать, вы только пьете чай, вы не следите за моим ребёнком, вы пристрастны к моему ребёнку, вы его не любите, вы – дурак!», и прочее...// (P3)*

*//...проявлял недовольство, кричал. Уже видно по лицу человека, с какой он «улыбкой» пришёл...// (P2, P10, P12, P14)*

*//...повышенный голос, дерзость, «срывался» на одежде ребёнка (кидал её)...// (P13)*

*//...по реакции мамы, её тону и словам...// (P4, P5, P6, P7, P8, P9, P11)*

Анализируя ответы, можно сделать вывод, что педагоги определяют, когда происходит конфликт с родителем по его манерам поведения. А именно: реакция родителя, повышенный тон и голос, слова, эмоции, мимика, резкость движений и др. На самом деле, определённые манеры поведения или мимика не всегда говорят о том, что человек недоволен.

#### **7. Ваши первые чувства, когда собеседник начал высказывать свою точку зрения?**

*//...ну, это наглость с её стороны наезжать на меня, я же педагог...// (P14)*

*//...каждый имеет право на свою точку зрения. Эта мама всегда считает, что она права... // (P1)*

*//...слушаешь, потом задаешь вопрос (что случилось, в чём проблема?) и говоришь, а давайте спокойно решим сейчас её...// (P2, P7)*

*//...возмущение, недоумение, агрессия, страх, ущемление собственного достоинства, негодование и непонимание ситуации...// (P3)*

*//...обида и досада, что родитель не понимает очевидных вещей...// (P5, P8, P11)*

*//...что мама не права...// (P4, P6, P9, P10, P12, P13)*

Проанализировав ответы, автор пришёл к выводу, что педагоги не очень подробно описывают свои чувства. Также автор отметил, что многие (7/14) педагоги считают, что в их конфликтной ситуации не прав именно родитель. Некоторые (3/14) педагоги подробно описывают свои чувства. Например, чувствуют: досаду, возмущение, обиду, некоторый страх. Часть (2/14) педагогов, после услышанной точки зрения, размышляют, как они должны повести себя в данный момент.

## **8. О чём вы думали и что чувствовали в процессе решения конфликта?**

*//...конфликта нет, поэтому пусть думает мама...// (P1)*

*//...неприятно, когда на тебя кричат или даже говорят нехорошие слова...// (P2)*

*//...о том, что оппонент дурак. Он сам виноват в этой ситуации, он не понимает, что происходит, что это может привести к ущербу в моей профессиональной деятельности (деньги, увольнение, выговор, конфликт с начальством), что это вредит моему здоровью...// (P3)*

*//...обидно, что родители не понимают многих вещей...// (P9, P10, P11, P12, P13, P14)*

*//...мама имеет право на своё мнение, но это не значит, что оно правильное...// (P5, P4)*

*//...почему мама не пытается понять и изменить ситуацию, воспринимает всё в штыки и извращает слова...// (P8)*

*//...думала, что я обязательно найду выход из ситуации, постараюсь понять и примирить родителей и смогу признать, если есть, свою ошибку...// (P6, P7)*

Анализируя ответы, автор пришёл к выводу, что мысли, которые приходят педагогам в процессе конфликта, схожи между собой. Часть (2/14) педагогов подробно описывают свои чувства. Некоторым (7/14) было обидно и неприятно слышать, когда на них повышали голос или говорили какие-то не очень приятные слова. Педагоги использовали фразы, которые были склонены больше в сторону родителей, нежели самих педагогов. А именно: родители не понимают каких-то вещей, оппонент - дурак, у родителя есть право на мнение и это не говорит об его объективности, мама не пытается понять и изменить ситуацию и т.п. Опять же ответы наталкивают на мысль о том, что педагоги не стараются понять точку зрения, встать на место родителя и подумать: «А может быть, она не понимает, потому что...», «А может быть, она не знает чего-то, потому что....», «А может быть, она всё-таки понимает и знает, но...» и др.

## **9. Какие чувства остались после решения конфликта?**

*//...удовлетворение...// (P2, P4, P7, P14)*

*//...неприятный осадок...// (P6, P8, P11)*

*//...недопонимание...// (P1, P12)*

*//...чувство, что справедливость восторжествовала и чувство удовлетворения...// (P5, P9, P10, P13)*

*//...усталость, тревога, страх повторения ситуации. Одновременно с этим чувство облегчения, что все кончилось, и с другой стороны разочарования в людях...// (P3)*

Анализируя данные ответы, автор исследования определил, что после решения конфликтов большинство (8/14) педагогов ощущают удовлетворение. Однако, мало в каких ситуациях это чувство связано с тем, что педагог и родитель договорились и поняли друг друга. В основном, это чувство было связано с тем, что педагог отстоял свою точку зрения. Некоторые (5/14) педагоги ощущают неприятный осадок/ негатив, усталость, стресс и прочее. Этот результат подтверждает ранее изученную научную литературу, что конфликты влияют на человека не только отрицательно, но и положительно.

## **10. Что полезного для вас было в решении данного конфликта?**

*//...не знаю. А что-то было полезного в этом?...// (P2, P6, P8, P14)*

*//...не знаю. Чтобы ребёнок посещал детский сад...// (P1)*

*//...полезно, что всё закончилось, и нервы не портятся дальше. Полезно, что я (вероятно) буду уже готова к повторению и более быстрому и безболезненному решению. Полезно, что лишний раз понимаешь, что человек несовершенен...// (P3)*

*//...скорее полезно было для родителя, поскольку она не понимала суть работы в детском саду...// (P4, P9, P10, P12)*

*//...научилась говорить с еще одной категорией людей, научилась "держать себя в руках", стараюсь быть внимательнее к происходящему и к себе...// (P7, P11, P13)*

*//...я смогла быстро собраться, проявила выдержку, аргументированность, нашла для мамы нужные слова...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что часть (6/14) педагогов видят в решении конфликта полезные для себя моменты. Конфликт полезен тем, что даёт педагогам возможность в следующий раз прийти быстрее к решению проблемы, учит говорить с разными людьми, учит быть внимательнее к проблеме. Некоторые (4/14) педагоги не нашли ничего полезного для себя в решении конфликта. Некоторые (4/14) нашли пользу не для себя, а для родителя, который узнал что-то новое: правила и суть работы в детском саду. Однако здесь возникает небольшая пометка - родитель узнал о сути работы и правилах детского сада только после того, как произошёл конфликт.

## **11. Что отрицательного для вас было в решении этого конфликта?**

*//...никаких отрицательных моментов я не наблюдала...// (P2, P6, P9, P10)*

*//...излишняя эмоциональность мамы, неумение мамы слышать и слушать собеседника...// (P5)*

*//...непонимание мамой проблемы...// (P1, P12, P13, P14)*

*//...ничего отрицательного. Это была "очередная порция" опыта...// (P7)*



*//...любая отрицательная эмоция снижает качество моей жизни. Я бы хотела жить и работать как можно более бесконфликтно и эмоционально комфортно...// (P3)*

*//...пришлось выслушивать негативную речь, абсолютно не конструктивную критику, испортилось настроение...// (P4, P11)*

*//...опасение, что на меня будут жаловаться выше...// (P8)*

Анализируя ответы, автор пришёл к выводу, что некоторые (4/14) педагоги не видят никаких отрицательных моментов в решении конфликтов. Возможно, они не расценивают то, что произошло, как нечто отрицательное и видят исключительно положительное. Это связывается с изученной литературой, где исследователи находили в конфликтах не только отрицательные стороны.

Часть (7/14) педагогов говорит о том, что отрицательное заключалось в том, что родитель чего-то не понимает, не слышит, не слушает, высказывает негативные вещи и излишне эмоционален. Это приводит к ухудшению настроения педагога. Также было определено, что конфликтные ситуации и отрицательные эмоции снижают качество жизни педагогов. Ещё один (1/14) опрошенный педагог серьёзно волновался по поводу того, что родитель будет на него жаловаться в высшие инстанции

## **12. Что у вас получалось особенно хорошо при решении конфликта? Почему вы так считаете?**

*//...доказать свою правоту и стоять на своем мнении, необходимо было доказать свою точку зрения привести убедительные аргументы в свой адрес...// (P4, P14)*

*//...доказывать свою точку зрения...// (P1, P2, P6, P9, P10, P11)*

*//...удалось донести информацию до мамы и быть услышанной. Так как после беседы и аргументов с моей стороны мама извинилась и ушла с ребёнком домой...// (P5)*

*//... получилось успокоить родителей, объяснить сложившуюся ситуацию, примирить стороны конфликта, вызвать улыбки на лицах и желание общаться в дальнейшем...// (P7, P8)*

*//...понимать мотивы конфликтного поведения окружающих. Потому, что при повторных конфликтах мне не редко удавалось выйти из них быстро и с низкими эмоциональными затратами...// (P3)*

*//...быть спокойной, не принимать агрессивную позицию собеседника, стараться вывести его из конфликта...// (P12,P13)*

Анализируя ответы, автор определил, что у большей (9/14) части педагогов получается стоять на своём, доказывать точку зрения, приводить убедительные аргументы в свой адрес так, чтобы родитель согласился. Часть (5/14) педагогов стараются быть спокойными, пытаются сгладить конфликт, успокоить родителей и вызвать улыбки на их лицах вместе с желанием в дальнейшем общаться. Ответы говорят о том, что педагоги используют разные способы решения конфликтов.

**13. С какими трудностями вы столкнулись при решении конфликта? Почему, по вашему мнению, возникли трудности?**

*//...современные родители (не все) много знают о своих правах и ничего об обязанностях. Они считают, что им «все должны»...// (P4, P8, P12)*

*//...многие люди совсем не склонны к рефлексивным практикам. У рефлексии множество цензов: не всем дано, проще говоря. Это – особое качество личности, совсем не обязательно связанное с интеллектом. Людям очень трудно объяснять, что есть вытесненные/не понятные на первый взгляд мотивы нашего/их поведения...// (P3)*

*//...разный возраст между конфликтующими сторонами и разное видение каких-то вещей...// (P13)*

*//...недопонимание; не слышат меня, стоят на своём...// (P1, P2, P8, P14)*

*//...трудно подобрать слова, чтобы родитель понял, что это ситуация не является проблемой...// (P11)*

*//...разговор с мамой происходил на улице, в то время, когда у меня было много детей, которых родители ещё не забрали домой, и за которых я несла ответственность. И мне надо было одновременно держать в поле зрения всех детей и вести беседу с мамой...// (P5)*

*//...никаких трудностей при решении конфликта у меня не возникло...// (P6, P7, P9, P10)*

Анализируя ответы, автор определил, что при решении конфликта у педагогов могут возникать разные трудности. Например, место и время конфликта, разный возраст и видение каких-то вещей, сложность в подборе слов для родителя. Некоторые (8/14) педагоги говорили о том, что трудность состоит в непонимании родителями проблем, ситуаций. Они не знают о своих обязанностях, не хотят слушать педагога и отстаивают свою точку зрения. Здесь автором было замечено, что в процессе конфликта у педагогов не совсем получается рефлексировать. Они, может быть, и стараются понять родителя, однако, судя по ответам, не углубляются в то, что говорит другая сторона.

Часть (4/14) педагогов не сталкивались ни с какими трудностями в решении конфликтов

#### **14. Как вы думаете, из-за чего родитель пошёл на конфликт?**

*//...родителю часто проще обвинить учителя/воспитателя в проблемах ребенка...// (P3, P12, P14)*

*//...из-за невоспитанности и низкой грамотности родителя...// (P4, P5, P9, P10)*

*//...возможно, его уже где-то разозлили, а злость использовал здесь...// (P13)*

*//...всё происходит из-за недопонимания. Или не так донесли информацию (не таким голосом, приказом)...// (P2, P6)*

*//...живут в нескольких км от города...// (P1)*

*//...непонимание особенностей прогулки в детском саду...// (P11)*

*//...нежелание слышать о своём ребёнке отрицательные вещи...// (P7, P8)*

Анализируя ответы, автор пришёл к выводу, что, по мнению некоторых (11/14) педагогов, конфликт происходит из-за самих родителей: их неграмотности и невоспитанности; непонимания особенностей процесса в детском саду, уже сложившегося ранее настроения и нежелания слышать отрицательные вещи о своём ребёнке. Анализируя ответы, автор делает вывод, что педагоги не

углубляются в то, что говорят. Ведь родители, правда, могут не понимать каких-то вещей.

Один (1/14) педагог указал, что конфликт может происходить по бытовым причинам, например, когда дом и детский сад находятся в разных городах. Некоторые (2/14) педагоги понимают, что могли сами совершить ошибку и не правильно донести информацию до родителя, вследствие чего произошёл конфликт. Это говорит о том, что они рефлексируют над ситуацией и не боятся признать своих возможных ошибок.

### **15. Что вам помогало решить конфликт?**

*//...внутренняя уверенность в своей правоте...// (P2, P4, P9, P10, P12)*

*//...то, что я умею стоять на своём, отстаивать свою точку зрения; способна «заставить» родителя согласиться со мной...// (P7, P14)*

*//...разрешения проблемы нет, т.к. ребёнок не приходит в детский сад...// (P1)*

*//...умеренная речь, спокойное поведение...// (P8, P11, P13)*

*//...спокойствие и доброе настроение...// (P6)*

*//...личная склонность к анализу собственного поведения. Знания и навыки, полученные в процессе обучения. Личные волевые качества...// (P3)*

*//...осознание того, что любое встретившееся на пути мнение стоит воспринимать всего лишь как мнение, которое поддается обсуждению. Залог победы в любой ситуации – уверенность в себе...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что большинству (8/14) педагогов помогает решить конфликт: уверенность в своей правоте и в себе, умение отстаивать свою точку зрения, способность к приведению таких аргументов, которые «заставят» родителя согласиться с педагогом. Часть (5/14) педагогов считают, что именно спокойствие, хорошее настроение, умеренная речь, склонность к анализу собственного поведения помогают разрешить конфликт с родителями. Один (1/14) педагог сказал, что разрешения проблемы нет, так как ни ребёнок, ни родитель в детском саду не появляются. Педагогов можно разделить на два вида. Те (6/14), кто готовы анализировать ситуацию, готовы принять и понять точку

зрения родителей, готовы наладить общение и выйти из конфликта. И те (8/14), кто не совсем анализируют ситуацию, и находят решение проблемы только в своей точке зрения.

#### **16. Что вам мешало решить конфликт?**

*//...помещение помешало, а именно нахождение в государственном учреждении. Если бы конфликт произошёл вне заведения, я бы грубо высказалась и поставила родителя на место...// (P13)*

*//...настроение и негативное отношение мамы к этой проблеме...// (P2, P4, P12, P14)*

*//...отсутствие ребёнка в детском саду, а вследствие и его родителей...// (P1)*

*//...личная заинтересованность. Любой специалист – живой человек с реальными эмоциями. Мы испытываем реальные тревогу, страхи, агрессию и т.д. А любая «горячая» эмоция мешает анализу...// (P3)*

*//...свои эмоции...// (P8, P11)*

*//...приходилось отвлекаться. И за детьми нужно было смотреть, которые гуляют, и с мамой обсуждать суть вопроса...// (P5)*

*//...время. Нежелание идти на разговор со стороны одних из родителей...// (P7)*

*//...ничего. Как я ранее уже говорила, я никогда не конфликтую...// (P6, P9, P10)*

Анализируя ответы, автор определил, что некоторые (5/14) педагоги мешающим фактором при решении конфликта считают негативное настроение и нежелание идти на разговор со стороны родителей. Ко всему прочему (3/14) мешают бытовые факторы (место, отсутствие ребёнка вместе с родителями). Также выделяется одна проблема, связанная с эмоциями, которые мешают анализировать ситуацию и правильно её решать (3/14).

Некоторые (3/14) педагоги говорят о том, что им ничего не мешает решать конфликт, потому что они никогда не конфликтуют.

#### **17. Что можно было бы сделать иначе в этой ситуации?**

*//...отправить родителя к администрации, чтобы там ему всё объяснили...//*  
(P13, P14)

*//...ничего...//* (P1, P2, P6, P9, P10, P12)

*//...побеседовать в более спокойной обстановке, в другое время...//* (P5, P8, P11)

*//...согласиться с мамой, кормить её детей (чтобы не испачкать одежду), но тогда они не научатся кушать самостоятельно и не будут оттачивать этот навык...//* (P4)

*//...следить за своим поведением с «рискованными» родителями (возрастные родители, родители-наркоманы, родители-алкоголики, родители-бабушки, родители-начальники и пр.). Следить за словами, которыми мы описываем ребенка. Не стараться любой ценой самореализоваться: «Ох, не из всех дураков мой педагогический гений может вырастить Эйнштейна»...//* (P3)

*//...может быть, нужно было обговорить ситуацию со всеми родителями в группе, попросить помощи коллег...//* (P7)

Анализируя ответы, автор выявил, что некоторые (6/14) педагоги ничего бы не изменили в своём поведении и решении конфликта. Некоторые (5/14) педагоги предположили, что всё же можно было бы поступить в их ситуации по-другому. Например, пригласить родителя в более спокойную обстановку и в другое время, пообщаться с ним, а возможно и обсудить ситуацию с другими родителями или коллегами. Возможно, они найдут решение ситуации. Часть (2/14) педагогов обратилось бы к администрации, которая могла бы всё объяснить родителю. Один (1/14) педагог предположил, что в следующий раз нужно следить за своим поведением и менять своё общение в зависимости от самих оппонентов. А также, следить за тем, как и что, говорится о ребёнке. Среди опрошенных педагогов большинство (10/14) педагогов не совсем анализируют конфликтную ситуацию, несколько (3/14) педагогов стараются анализировать. Один (1/14) педагог анализирует, как своё поведение, так и поведение родителя.

## **18. Как вы поступите в подобной ситуации в будущем?**

*//...так же...//* (P2, P7, P12, P13)

*//...такая ситуация встречается редко...//* (P1, P14)

*//...не знаю. Смотришь на ситуацию и поведение людей при разговоре...// (P6, P8, P9, P10, P11)*

*//...так же буду продолжать стоять на своей правоте и убеждать в этом родителя, поскольку родитель должен прислушаться к педагогу, что касается научения ребенка определенным навыкам...// (P4)*

*//...попробую выйти из конфликта быстрее и менее затратно «для нервов»...// (P3)*

*//...приглашу маму в свободное время для беседы и обязательно затрону проблемный вопрос...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что некоторые (5/14) педагоги ничего не будут менять в решении конфликта в будущем, а поступят точно так же, как и в этот раз. Несколько (5/14) педагогов ответили, что их решение конфликта в будущем будет зависеть от ситуации и поведения родителей. На данный момент они не могут предположить, как можно было бы решить ситуацию. Один (1/14) педагог говорит, что будет пробовать выйти из конфликта иначе и быстрее, однако не уточняет, как именно это будет происходить. Несколько (2/14) педагогов утверждают, что такой конфликт очень редко происходит. Один (1/14) педагог готов поменять своё поведение, пригласить родителя в свободное время на беседу и обсудить с ним проблемный вопрос.

### **III БЛОК ВОПРОСОВ**

**19. Обращаетесь ли вы к кому-то за помощью после решения конфликта?  
Если да, то к кому?**

*//...нет...// (P1, P2, P6, P8, P9, P10, P12, P13)*

*//...обращаюсь к священнику...// (P3)*

*//...к близким, к хорошим знакомым...// (P11)*

*//...к психологу...// (P3, P5)*

*//...к администрации...// (P4, P14)*

*//...к коллегам...// (P7, P11)*

Анализируя ответы, автор определил, что большая часть (8/14) педагогов ни к кому не обращаются за помощью и говорят о том, что вполне способны сами справиться с конфликтными ситуациями. Некоторые (6/14) педагоги всё же используют дополнительную помощь, которая очень важна для них. Например, они обращаются: к священнику, к близким, к коллегам, к администрации и к психологу.

**20. Помогает ли вам проведённая ранее саморефлексия решать новые конфликты? Если да, то, как помогает?**

*//...помогает. Затрудняюсь ответить, как, но помогает...// (P1, P9, P10, P14)*

*//...да. Посредством опыта, теории, конфликтов других людей (т.е. рассказы)...// (P13)*

*//...конечно, каждый раз по-разному. Бывает, всё не считаешь...// (P2)*

*//...чем чаще попадаются подобные конфликты, тем быстрее я их решаю. И, со временем, они перестают быть конфликтами...// (P3)*

*//...помогает избегать конфликтных ситуаций...// (P4, P6, P7, P8, P11, P12)*

*//...помогает. Есть возможность увидеть свои сильные и слабые стороны. После каждого нашего действия наша жизнь меняется в лучшую или худшую сторону, поэтому важно анализировать ситуацию и делать выводы...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что рефлексия помогает решать новые конфликты педагогам, все ответили на вопрос положительно: «Да, помогает». На следующий вопрос-уточнение, как именно помогает, было выявлено несколько возможных вариантов: помогает избегать конфликтных ситуаций; чем чаще попадаются конфликты, тем быстрее можно решить новые; помогает видеть свои слабые и сильные стороны. Некоторые (5/14) педагоги знают, что рефлексия помогает, но не представляют, каким образом.



#### 4. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью данной исследовательской работы было выявить способность педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы к осуществлению процесса саморефлексии в решение конфликтов с родителями.

Автор проводил полуструктурированное интервью с педагогами детских дошкольных учреждений города Нарвы. Интервью состояло из 20 вопросов, которые делились на три блока. В первом блоке содержались вопросы относительно саморефлексии педагогов. Во втором блоке вопросы касались описания конфликтной ситуации по модели рефлексии Гиббса. В третьем блоке были добавлены общие вопросы о дополнительной помощи для педагогов и роли саморефлексии в решении новых конфликтов.

##### I БЛОК

Первый блок содержал в себе вопросы о рефлексии педагогов: знают ли они данное понятие, в каких случаях используют, как помогает в работе и часто ли рефлексиируют над прошедшими конфликтами.

Анализируя ответы из первого блока, автор исследования определил, что несколько (2/14) педагогов не знают значение «рефлексии». Они сообщили об этом сразу. Также было выявлено, что большинство (12/14) из опрошенных педагогов хоть и отвечали, что знают определение «рефлексия», всё же (7/14) не очень понимали, что это такое. Интервьюер интересовался у педагогов, которые отвечали «Да, знаю», что, по их мнению, значит рефлексия. Педагоги давали не совсем ясные определения рефлексии, а порой отвечали: «не знаю». Автор исследования пришёл к выводу, что всё-таки большинство (9/14) педагогов не очень понимают именно слово «рефлексия», однако знают значение слова «самоанализ». Рефлексия – это научное определение, которое, на самом деле, люди могут не знать. «Самоанализ» - более распространённое слово, и педагогам его проще использовать в обсуждении. Как было подтверждено научной литературой, данные понятия идентичны.

Олдерт Фрай изучал исследования Беллы Де Пауло, одно из которых помогло выделить пять основных причин, почему люди могут говорить сначала одно, потом другое. Во-первых, для того, чтобы произвести положительное

впечатление на других или защитить себя от ощущения неловкости и неодобрения окружающих людей. Во-вторых, чтобы получить определённое преимущество. В-третьих, чтобы избежать какого-то наказания. В-четвёртых, стремятся помочь другим, представить их в лучшем свете. В-пятых, чтобы сохранить социальные отношения. (Фрай 2006: 20)

Из всех предложенных причин к данному исследованию больше всего подходит первая и третья. Во-первых, скорее всего педагоги старались произвести положительное впечатление на интервьюера, так как исследование проводилось относительно их педагогической деятельности. Во-вторых, возможно, педагоги боялись, что за незнание или непонимание их как-то накажут.

После того, как респонденты ответили на первый вопрос, интервьюер в обязательном порядке объяснял, что такое рефлексия. Для этого автор использовал изученную научную литературу и приводил наиболее понятное определение. А именно, это форма активного переосмысления своих действий, общения, деятельности. А также способность человека к самоанализу, переосмыслению своих социальных отношений с окружающим миром. (Бизяева 2004: 18)

На вопрос о том, в каких случаях используется рефлексия, часть (6/14) педагогов отвечали, что используют её в своей работе. Также немало (6/14) педагогов указывали на то, что используют рефлексия после разных ситуаций. Несколько (2/14) педагогов уточнили ситуации. В основном рефлексия используется в работе, в конфликтах с окружающими, при поиске смысла жизни, при страхе смерти, невозможности реализации потребностей. Ответы говорят о том, что педагоги достаточно часто используют рефлексия в своей жизни.

На вопрос, помогает ли рефлексия в работе и каким образом, все (14/14) педагоги ответили, что рефлексия помогает. Например, принимать правильные решения в своей профессии, не совершать ошибок и промахов, подводить итоги, анализировать и изменять своё поведение, налаживать отношения с окружающими, становиться более компетентным. Само понятие «рефлексия» не все (9/14) понимали, поэтому не могли дать определение. Однако, когда они узнали от интервьюера точное значение, то включились в процесс и понимали, о чём говорят.

Последний вопрос из первого блока связывал рефлексию с решением конфликтов. Педагоги отвечали на вопрос – Часто ли они рефлексируют над прошедшими конфликтами? Анализируя ответы на данный вопрос, автор пришёл к выводу, что педагоги рефлексируют в основном тогда, когда происходят сложные ситуации, где нелегко прийти к решению какой-то проблемы. Педагоги указали на то, что их рефлексирование зависит от размера и остроты конфликта. Чем тяжелее, тем больше рассуждают. Также один (1/14) из респондентов выделил определённую проблему, вследствие которой у него реже получается разрешить конфликты при помощи саморефлексии. Эта проблема – его эмоции. Некоторые (3/14) педагоги указали, что у них никогда не было конфликтов с родителями.

## II БЛОК

Анализируя ответы из второго блока, который был посвящён описанию конфликтной ситуации по модели Гиббса, автор определил, что у большинства (12/14) опрошенных педагогов не получилось разрешить свои конфликтные ситуации так, чтобы обе конфликтующие стороны остались довольны. Когда происходил конфликт, то педагоги действовали интуитивно, используя «врождённые реакции» или другими словами эмоции. Всё это происходило непроизвольно.

Врождённые реакции - эмоции, активизируются после того, как человек попадает в «ловушку» ситуации, не знает, как из неё выбраться и осознаёт внешнее давление. Инстинктивной энергии, которая находится внутри человека, не куда деваться. Поэтому она выплескивается во внешнюю среду через непроизвольную активность (поведение, жесты, слова, эмоции и др.) (Изард 1999)

Один (1/14) педагог сказал о том, что он абсолютно не конфликтный человек, и несколько (3/14), что за много лет стажа у них никогда не было конфликтов с родителями. Однако обсуждение темы и мнение по поводу конфликтов и рефлексии всё равно происходило. Даже если были описаны и не свои ситуации, а в общем. Также несколько (2/14) педагогов смогли разрешить конструктивно конфликт, проанализировав ситуацию и найдя компромисс с родителем.

Большинство (11/14) педагогов всё же привели примеры конфликтных ситуаций из своей практики. Ситуации, которые описывали педагоги, были в первую очередь связаны с детьми. В основном конфликт начинался с того, что приходил

родитель и высказывал свою точку зрения относительно каких-то вещей, действий и т.п. Ситуации были самые разные, и каждый педагог старался по-своему разрешить их.

По мнению Тыну Лехтсаар существует пять стратегий разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соперничество, компромисс и сотрудничество. Проанализировав ответы опрошенных педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы можно выделить три стратегии поведения в конфликтных ситуациях, которые предпочтительнее используются педагогами Нарвы.

Во-первых, большинство (10/14) педагогов используют стратегию соперничества. Старались отстаивать свою точку зрения, сделать так, чтобы родитель в итоге согласился, что педагог говорит правильные вещи. Т.е. даже сами педагоги указывали на это.

Во-вторых, несколько (2/14) педагогов используют стратегию избегания конфликта. Так как у педагогов не получалось решить конфликт с родителем самим, то они его направляли к администрации.

В-третьих, несколько (2/14) педагогов использовали стратегию нахождения компромисса. В конфликте было найдено такое решение, которое сохранило хорошие отношения между педагогом и родителем. Обеим сторонам пришлось пойти на уступки ради нахождения компромисса, однако эта стратегия помогла сгладить возникающее напряжение и побудила обе стороны к спокойному обсуждению ситуации.

Анализируя ответы педагогов из второго блока вопросов, автор исследовательской работы обобщил результаты:

1) Большинство (11/14) педагогов говорят, что они правы, а родители не правы. В течение процесса интервьюирования очень часто можно было услышать подобные фразы.

Малая часть (2/14) педагогов говорили о том, что конфликт мог произойти и из-за их ошибки, недосказанности, неправильного тона в разговоре.

2) Большинство (11/14) педагогов утверждают, что конфликты происходят из-за родителей, которые ничего не понимают, неграмотные и невоспитанные. Таких ответов было много. Некоторые педагоги указывали на это, либо сознательно либо неосознанно.

Педагоги не думали о том, что родители, на самом деле, могут не понимать или не знать о каких-то вещах. После конфликта педагоги не понимали другую точку зрения. Однако было несколько (2/14) педагогов, которые ни разу не высказались против родителей. Они внимательно слушали родителей, высказывали спокойно свою точку зрения, интересовались мнением родителей и старались найти компромисс.

3) Большинство (12/14) конфликтных ситуаций было решено с негативными последствиями. Сами педагоги говорили о том, что родители уходили после разговора недовольные. Это говорит о том, что педагог и родитель не пришли к компромиссу и не сотрудничали. Напряжение между двумя конфликтующими сторонами остаётся, что в будущем может привести к возникновению нового конфликта.

4) Большинство (12/14) педагогов не рефлексировать при решении конфликтов, а действуют интуитивно, поддаваясь своим эмоциям. После решения конфликтов, так же не рефлексировать. Не все педагоги понимают сам процесс рефлексии в таком виде, который мог бы помочь конструктивно решить конфликт. В общем, они анализируют ситуацию, однако не достаточно глубоко. Вследствие недостаточного анализа ситуации, конфликт разрешается так, что сам педагог остаётся в напряжении и родитель вместе с ним так же напряжён.

Однако было несколько (2/14) педагогов, которые проанализировали всю свою конфликтную ситуацию, описали свои настоящие чувства, увидели ошибки, сделали выводы и продумали, как будут себя вести в будущем.

5) После решения конфликтных ситуаций большинство (8/14) педагогов испытывали чувство удовлетворения, что справедливость восторжествовала, и родитель принял точку зрения педагогов.

6) Большинство (12/14) педагогов противоречат своим ответам, а именно, в одних вопросах они указывают на то, что умеют решать конфликты, у них это всегда

хорошо получается делать. Кто-то старается выслушать родителя, договориться с ним, услышать его точку зрения. В других вопросах они говорят о том, что родитель ничего не понимает, не слушает и вообще он не прав. Один (1/14) из педагогов сказал, что, будь он вне учебного заведения, то поставил бы родителя на место, используя грубый тон. Это говорит о том, что есть определённые причины, по которым педагоги не анализируют ситуацию в целом и глубже. С одной стороны они понимают, как нужно поступить при решении конфликта, но с другой стороны из-за недостаточно глубокого анализа, возникают противоречия внутри самого педагога. Происходит не только внешний конфликт с родителем, но и внутренний конфликт внутри педагога между представляемым и реальным «объектом».

Подводя итоги во втором блоке вопросов, автор определил, что многие (12/14) педагоги не смогли успешно решить конфликтные ситуации с родителями, вследствие того, что анализировали происходящее недостаточно глубоко. Они понимали, как нужно поступать, однако определённые факторы помешали провести полный процесс саморефлексии. Один (1/14) из педагогов даже уточнил, что один из факторов – это его эмоции. Нашлись также педагоги (2/14), которые смогли рефлексировать над своей ситуацией, и делали это достаточно успешно.

### III БЛОК

Анализируя ответы из третьего блока вопросов, которые были связаны с обращением за помощью после решения конфликта и ролью саморефлексии в решении новых конфликтов, автор данного исследования сделал определённые выводы.

Из вопроса «Обращаются ли педагоги за дополнительной помощью после решения конфликта», автор исследования определил, что большинство (8/14) педагогов ни к кому не обращаются за помощью после решения конфликтов и не считают это важным и нужным.

Однако несколько (6/14) педагогов всё же обращаются или обращались к разным людям. По ответам проведённого интервью автор исследования выделил несколько «помощников», к которым обращаются педагоги после решения конфликтных ситуаций. Педагоги предпочитают обращаться за помощью к

психологам, к администрации, к коллегам, к знакомым, к друзьям и к священнику.

При сопоставлении и анализе полученных данных, автор исследования заметил, что педагоги, которые обращались к психологу, старались больше рефлексировать в решении конфликта и после него. Возможно, именно психолог – человек, который способен помочь педагогам в решении конфликтов и с процессом рефлексии.

Все педагоги на вопрос, помогает ли им рефлексия решать новые конфликты, ответили положительно: «Да, помогает». На следующий вопрос-уточнение, как именно помогает, было выявлено несколько возможных вариантов: помогает избегать конфликтных ситуаций; чем чаще попадают конфликты, и происходит рефлексия, тем быстрее можно решить новые; помогает видеть свои слабые и сильные стороны.

Если анализировать все ответы на 20 вопросов в совокупности, то несколько (3/14) педагогов старались отвечать обобщённо или неопределённо на многие из вопросов. Интервьюер всегда уточнял вопросы и более подробно объяснял их. Однако были те, кто всё равно давал иные ответы, которые никак не были связаны с задаваемыми вопросами. Причины данного феномена автору неизвестны. Он старался использовать очень простые объяснения.

Примеры:

Ваши первые чувства, когда собеседник начал высказывать свою точку зрения?

*//...слушаешь, потом задаешь вопрос (что случилось, в чём проблема?) и говоришь, а давайте спокойно решим сейчас её...// (P2, P7)*

*//...каждый имеет право на свою точку зрения. Эта мама всегда считает, что она права... // (P1)*

Что полезного для вас было в решении данного конфликта?

*//...не знаю. Чтобы ребёнок посещал детский сад...// (P1)*

В начале исследования автором было определено три исследовательских вопроса. Для того, чтобы ответить на них, автор исследования использовал метод –

полуструктурированное интервью, которое состояло из множества разных вопросов, ответы на которые в совокупности позволили автору сделать определённые выводы и ответить на исследовательские вопросы.

Первый исследовательский вопрос был: Осведомлены ли педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы о способах решения конфликтов с родителями.

Анализируя все полученные данные, автор исследования определил, что педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы не осведомлены о возможных способах решения конфликтов с родителями. Однако часть из них понимают и знают некоторые способы поведения в решении конфликтов с родителями. По мнению педагогов, нужно: внимательно слушать родителя, успокоить его, быть спокойным, не принимать агрессивную позицию, научиться понимать мотивы конфликтного поведения.

Второй исследовательский вопрос заключался в следующем: Какими способами педагоги решают конфликты с родителями?

Анализируя полученные данные, автор исследования выделил три способа решения конфликтов с родителями: соперничество, избегание и компромисс. Основываясь на изученной научной литературе, можно сказать о том, что самым успешным из данных трёх способов решения конфликтов считается компромисс. Однако исследование показало, что большинство педагогов используют стратегию соперничества, когда человек навязывает свою точку зрения, старается доминировать над другой стороной. Подобный способ, на самом деле, помог педагогам выйти из конфликта, благодаря упорству и отстаиванию своей точки зрения. Однако, последствия конфликтов были негативными. Родитель уходил побеждённым, недовольным и напряжённым. При всём при этом педагог чувствовал удовлетворение. Внутреннее напряжение к родителю у педагога осталось, и это доказывают ответы самого педагога.

Мелибрда Е. основываясь на работах Давида Джонсона, выделяет одной из главных проблем конфликта – искажения восприятия. Во-первых, когда человеку кажется, что справедливость полностью на его стороне. Во-вторых, когда человек видит недостатки оппонента, а своих недостатков не видит. В-третьих, когда



человек думает, что его действия абсолютно законны, а действия противника не законны и не честны. (Леонов 2006: 99)

Скотт Дж. Г. выделяет несколько причин, по которым выбирается стратегия соперничества. Во-первых, у человека достаточно полномочий, и он об этом хорошо знает. Во-вторых, человек в более выгодном положении и верит в свою победу. В-третьих, человек осознаёт, что ему нечего терять. В-четвёртых, боязнь показать свою слабость оппоненту. (Скотт 1994: 129)

Другие два способа решения конфликтов (компромисс и избегание) были тоже использованы, однако всего несколькими педагогами. Также было выявлено, что педагоги не знают ни одного способа решения конфликтов, и то, как они ведут себя в определённых ситуациях, зависит от их взгляда на ситуацию в данный момент.

Третий исследовательский вопрос заключался в следующем: Как педагоги способны осуществлять процесс саморефлексии в решении конфликтов с родителями?

Опросив педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы, автор исследования пришёл к выводу, что практически все (12/14) опрошенные педагоги не осуществляют глубокий процесс саморефлексии в решении конфликтов с родителями. Данное явление доказывают ответы, полученные вследствие интервьюирования педагогов. Интервьюер задавал много наводящих вопросов, которые были способны помочь осуществить процесс саморефлексии в решении конфликта с родителем. Однако из всех респондентов, только несколько (2/14) педагогов анализировали развёрнуто конфликтную ситуацию при помощи наводящих вопросов. Они описывали чувства, мысли, своё поведение, причины, осознавали свои ошибки и делали выводы на будущее. Ко всему прочему они старались продумать стратегию, по которой будут действовать в будущем.

Целью данной исследовательской работы было: выявить способность педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы к осуществлению процесса саморефлексии в решение конфликтов с родителями.

Цель, поставленная автором в начале исследования, была достигнута. Автор определил, что педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы

рефлексируют в решении конфликтов с родителями. Однако не делают этого глубоко, в силу того, что не очень понимают, как это должно происходить. Большинство педагогов не знают понятия «рефлексия», однако знают понятие «самоанализ». В общем, они где-то слышали такое понятие как «самоанализ», и понимают значение данного слова. Однако сам процесс и структуру они не знают и не понимают. У них не сформированы навыки рефлексирования. Например, они не очень понимают, что можно встать на сторону оппонента и постараться понять его поведение, мысли. Им сложно определить, что человек думает и чувствует в том или ином конфликте. А также сложно подбирать правильные слова для оппонента (родителя).

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Данная бакалаврская работа посвящена исследованию способности педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы к осуществлению саморефлексии в решении конфликтов с родителями. В рамках изучения психолого-педагогической и научно-методической литературы, автор рассмотрел разные научные источники, как эстонских авторов, так и иностранных. Изучалась литература, связанная с темой конфликтов и саморефлексии.

В теоретической части исследования автор основывался на разных научных источниках. Изучил определения таких понятий, как «конфликт», «конфликтология», «педагогическая конфликтология», «педагогический конфликт», «рефлексия», «профессиональная рефлексия». Изучил причины, стадии и этапы конфликтов, определил связь рефлексии, конфликтов и педагогики. Рассмотрел разные стратегии поведения и способы решения конфликтных ситуаций. Автор выяснил, что конфликты происходят в педагогике очень часто. Из-за того, что все люди разные и не все из них умеют найти выход из ситуации, нередко возникает напряжение, противоречия и конфликты, которые негативно сказываются на отношениях, общем состоянии, и настроении. Вследствие постоянного напряжения и огромной ответственности может произойти «профессиональная деформация личности». Для того, чтобы этого не произошло важно уметь рефлексировать.

В рамках практической части исследования, автор проводил полуструктурированное интервью с педагогами детских дошкольных учреждений города Нарвы. Всего в исследовании участвовало семь детских дошкольных учреждений города Нарвы, из каждого выбиралось случайным образом по два педагога. В общем, в интервью, приняло участие 14 педагогов. Исследование показало, что педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы не осведомлены о способах решения конфликтов. Однако, то, как они решают конфликты, зависит от ситуации, их реакции и эмоций. Автор исследования выделил три вида решения конфликтных ситуаций, которые предпочитают педагоги. А именно: соперничество, избегание и компромисс. Педагоги используют определённое поведение в конфликтных ситуациях, которое с научной точки зрения можно отнести к одному из способов решения конфликтов.

Также исследование показало, что педагоги детских дошкольных учреждений города Нарвы способны рефлексировать в решении конфликтов с родителями. Однако они рефлексируют не достаточно глубоко, в силу незнания и непонимания самого процесса рефлексии. В теории они понимают значение данного определения, а на практике осуществить процесс не могут.

Цель, поставленная автором в начале исследования, была достигнута. На три ранее поставленные исследовательские вопроса автор нашёл ответы, и ко всему прочему нашёл дополнительную информацию, которая не была связана с исследовательскими вопросами, но тоже имеет огромное значение в изучении данной темы. Полученные в результате исследования данные открывают возможность для дальнейшего исследования темы.

## RESÜMEE

Bakalaureusetöö autor on Erika Tohver teemal „*Narva koolieelsete lasteasutuste õpetajate eneserefleksioon konfliktide lahendamisel lastevanematega*“ vene keeles.

Bakalaureusetöö juhendaja on Nelly Randver.

Bakalaureusetöö eesmärk on uurida koolieelsete lasteasutuste õpetajate eneserefleksiooni oskust probleemide lahendamisel lastevanematega.

Bakalaureusetöö koosneb sissejuhatusest, teoreetilisest ja praktilisest osast, andmete analüüsist, kokkuvõttest, resümeeist ja lisadest.

Teoreetilises osas on käsitletud konflikti mõistet, selle etappe, tüüpe, põhjuseid ja seost pedagoogikaga. Samuti on käsitletud refleksiooni mõistet, selle rolli pedagoogikas, konfliktide lahendamise strateegiaid ja konfliktide seost refleksiooniga.

Empiirilises osas autor viis läbi uuringu, mis põhineb poolstruktureeritud intervjuul 14 Narva koolieelsete lasteasutuste õpetajatega, teemal eneserefleksioon konfliktide lahendamisel lastevanematega. Samuti on töös uuringus saadud tulemuste tõlgendamine ja analüüs

Neljandas peatükis on välja toodud intervjuudest saadud tulemuste sügavanalüüs ning saadud tulemuste põhjal koostatud kokkuvõte.

Bakalaureusetöö tulemusena selgus, et Narva koolieelsete lasteasutuste õpetajad ei tunne konfliktide lahendamise strateegiaid. Konfliktide lahendamine sõltub situatsioonidest ning õpetajate reageeringutest ja emotsioonidest. Töö autor leidis, et õpetajad kasutavad kolm konflikti lahendamise strateegiat: võitlust, vältimist ja kompromissi. Sagedamini kasutatakse võitlust. Samuti autor leidis, et Narva koolieelsete lasteasutuste õpetajad tulevad toime eneserefleksiooniga, kuid ei tee seda põhjalikult. Neil puuduvad põhjanevad teadmised refleksioonist ja seepärast nad harva kasutavad seda võimalust vanematega tekkinud konfliktide reflekteerimiseks.

Bakalaureusetöö on kirjutatud iseseisvalt, töös kasutatud teiste autorite tsitaadid ja mõtted on viidatud ja allikad on toodud kasutatud kirjanduse loetelus.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Анцупов – Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология. Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с.
2. *Анцупов – Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология. Учебник для вузов. 6-е изд. – СПб.:2015. – 528 с.
3. *Банькина – Банькина С.В.* Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития. Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. – СС.373-394
4. *Бизяева – Бизяева А.А.* Психология думающего учителя: педагогическая рефлексия. – Псков: ПГПИ им. С.М. Кирова, 2004. -216 с.
5. *Волгин – Волгин С.И.* Профессиональная рефлексия и ее место в формировании профессиональной компетенции педагогов. Вестник Костромского государственного университета имени Н.А.Некрасова. Выпуск № 1-2, том 18, 2012. [Электронный документ] URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-refleksiya-i-ee-mesto-v-formirovanii-professionalnoy-kompetentsii-pedagogov>
6. *Гришина – Гришина Н.В.* Психология конфликта. Хрестоматия по психологии. СПб., 2001. — 448 с.
7. *Громова – Громова О.Н.* Конфликтология. Москва, 2000.
8. *Давлетчина – Давлетчина С.Б.* Конфликтология. Учебное пособие по элективному курсу для студентов заочной формы обучения. Улан-Уде: Издательство ВСГТУ, 2005. - 174с. [Электронный документ] URL: <http://www.alleng.ru/d/psy/psy130.htm>
9. *Дмитриев – Дмитриев А.В.* Конфликтология. Учебное пособие. - М.: Гардарики, 2000. - 320 с.
10. *Изард – Изард К.Э.* Психология эмоций. Пер. с англ. СПб., 1999. 464 с.
11. *Кармин – Кармин А.С.* Конфликтология. СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.
12. *Кашапов – Кашапов М.М.* Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие. Ярославль Ремдер, 2003.- 183 с.
13. *Козер – Козер Л.* Функции социального конфликта. М. «Идея-Пресс». 2000.
14. *Левин – Левин К.* Типы конфликтов. Хрестоматия по конфликтологии. -М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982.

15. *Леонов – Леонов Н.И.* Конфликтология. Учебное пособие. 2-е изд. испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. —232 с. — (Серия «Библиотека психолога»).
16. *Ноженкина – Ноженкина О.С.* Роль рефлексии в преодолении в профессиональной деформации личности педагога. Смоленск, 2012. – 222с.
17. *Фрай – Фрай О.* Ложь. СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК, 2006. -284 с.
18. *Рубин – Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг.* Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК, 2001. – 352 с.
19. *Рыднова – Рыднова А.А.* Содержательная характеристика профессионального самосознания педагога. Журнал: Научные исследования в образовании. Выпуск № 4, 2007.
20. *Сельченко – Сельченко К.В.* Прикладная конфликтология. Хрестоматия. – Мн.: Харвест, 2003. – 624 с. – (Библиотека практической психологии)
21. *Скотт – Скотт Дж. Г.* Способы разрешения конфликтов. СПб.: ВИС, 1994. [Электронный документ] URL: [http://univer.nuczu.edu.ua/tmp\\_metod/638/scott-conflict.pdf](http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/638/scott-conflict.pdf) Проверено: 15.05.2017
22. *Цой – Цой Л.Н.* Практическая конфликтология. Книга первая. –М. 2001.- с. 233.
23. *Шейнов – Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. –Минск, 1996.
24. *Alamaa – Alamaa M., Altosaar K., Drõgin S., Eit P., Johanson A., Jürjen T., Õuema A.* Sotsiaalse programmi “Murdepunkt” käsiraamat rakendajale. Eesti ANK, 2016.
25. *Dahrendorf - Dahrendorf R.* Toward a Theory of Social Conflict// The Journal of Conflict Resolution [Электронный документ] URL: [http://www.jstor.org/stable/172974?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/172974?seq=1#page_scan_tab_contents) Проверено: 14.04.2017.
26. *Eisenschmidt – Eisenschmidt E.* Õpetaja kutse: professionaalne areng ja eneseanalüüs. Tallinn: Vali Press, 2007.
27. *Eisenschmidt - Eisenschmidt E., Kasesalu A., Tereping M.* Õpetajakoolituse üliõpilaste refleksioonioskuse arendamine ja toetamine. Haapsalu, 2009.
28. *Gibbs – Gibbs G.* Learning by doing. 2013.
29. *Karm – Karm M.* Õppemeetodid kõrgkoolis. Tartu, 2013.

30. *Kolb* – **Kolb D.A.** Experiential learning: experience as the source of learning and development. New Jersey, 1984.
31. *Krips* – **Krips H.** Konfliktidest ja suhtlemisoskustest õpetamisel ning juhtimisel. Tartu, 2010.
32. *Lehtsaar* – **Lehtsaar T.** Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu, 2008.
33. *Moon* – **Moon A. Jennifer.** Reflection in Learning & Professional Development. Theory & Practice. London, 1999.
34. *Nordahl* – **Nordahl T., Jahnsen H., Stoen J., Tinnesand T.** LP-mudel. Õppekeskkond ja pedagoogiline analüüs. Tõlkija Inga Kukk. Tartu, 2016.
35. *Pollard* – **Pollard A., Triggs P.** Reflektiivõpe keskkoolis. Tõlge eesti keelde: Tartu Ülikool, 2001.
36. *Reed* – **Reed J., Koliba C.** Facilitating reflection. 1995.
37. *Roth* – **Roth S. Michael.** Sigmund Freud: Conflict and Culture. Essays on His Life, Work and Legacy by Michael S. Roth. Vol. 102, No. 1 (Mar., 2000), pp. 147-150.



## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **Приложение 1. Интервью с вопросами для педагогов детских дошкольных учреждений города Нарвы**

#### **I**

- 1) Знаете ли вы, что такое рефлексия?
- 2) В каких случаях вы используете рефлексию?
- 3) Помогает ли вам рефлексия в работе? Каким образом помогает?
- 4) Часто ли рефлекслируете над прошедшими конфликтами?

#### **II**

- 5) Опишите кратко одну конфликтную ситуацию с родителем, которая происходила в процессе работы педагогом.
- 6) По каким признакам вы поняли, что произошёл конфликт?
- 7) Ваши первые чувства, когда собеседник начал высказывать свою точку зрения?
- 8) О чём Вы думали и что чувствовали в процессе решения конфликта?
- 9) Какие чувства остались после решения конфликта?
- 10) Что полезного для вас было в решении данного конфликта?
- 11) Что отрицательного для вас было в решении этого конфликта?
- 12) Что у Вас получалось особенно хорошо при решении конфликта? Почему вы так считаете?

#### **III**

- 13) С какими трудностями вы столкнулись при решении конфликта? Почему, по вашему мнению, возникли трудности?
- 14) Как вы думаете, из-за чего родитель пошёл на конфликт?
- 15) Что Вам помогало решить конфликт?

16) Что Вам мешало решить конфликт?

17) Что можно было бы сделать иначе в этой ситуации?

18) Как Вы поступите в подобной ситуации в будущем?

#### IV

19) Обращаетесь ли вы к кому-то за помощью после решения конфликта? Если да, то к кому?

20) Помогает ли Вам проведённая ранее саморефлексия решать новые конфликты ?

## **Приложение 2. Транскрибирование данных**

### **I БЛОК ВОПРОСОВ**

#### **1. Знаете ли вы, что такое рефлексия?**

На этот вопрос практически все педагоги ответили:

*«Да, знаю» (12/14)*

Несколько (2/14) педагогов не знают значение. Они сообщили об этом сразу. Большинство (12/14) из опрошенных педагогов хоть и отвечали, что знают определение «рефлексия», всё же (7/14) не очень понимали это слово. Интервьюер интересовался у педагогов, которые отвечали «Да, знаю», что, по их мнению, значит рефлексия. Педагоги давали не совсем ясные определения рефлексии, а порой отвечали: «не знаю». Были те (5/14), кто давал определения.

*//...это, когда я анализирую свои действия и поведение...// (P1,P5,P13)*

*//...это анализ себя...// (P8)*

*//...обращение сознания на анализ своих мыслей и прошлых поступков...// (P3)*

Анализируя ответы респондентов, автор пришёл к выводу, что всё-таки большинство (9/14) педагогов не очень понимают понятие «рефлексия». Однако есть и те (5/14), кто достаточно точно описывают понятие. После того, как респонденты ответили на первый вопрос, интервьюер в обязательном порядке объяснял, что такое рефлексия. Для этого автор использовал изученную научную литературу и приводил наиболее понятное определение.

#### **2. В каких случаях вы используете рефлексия?**

*//...почти во всех...// (P12)*

*//...в своей работе...// (P1, P4, P5, P9, P11, P13)*

*//...после любых событий...// (P2, P8, P10)*

*//...во всех жизненных ситуациях...// (P7,P14)*

*//...я обычно использую рефлекссию в конце своего урока. Но рефлекссию можно проводить на любом этапе урока, а также по итогам изучения темы, целого раздела материала. Она оценивает настроение, эмоциональное восприятие учебного материала. Это рефлексия из категории "понравилось / не понравилось", "интересно / скучно", "было весело / грустно". Данный вид рефлексии помогает учителю оценить общее настроение класса. Чем больше позитива, тем лучше понята тема...// (P6)*

*//...использую рефлекссию в случаях конфликтов с окружающими. В случаях экзистенциальных проблем, таких как смысл жизни, страх смерти, невозможность реализации базовых жизненных потребностей. К жизненным потребностям можно отнести: счастье, свобода, безопасность, еда, жилье и другое...// (P3)*

Анализируя ответы о случаях использования рефлексии, автор определил, что, многие (6/14) педагоги используют её в своей работе. Также много (6/14) педагогов указывало на то, что используют рефлекссию после любых событий и ситуаций. Можно сделать вывод, что по словам педагогов, они нередко рефлексиируют: в работе, в конфликтах с окружающими, при поиске смысла жизни, при страхе смерти, невозможности реализации потребностей.

### **3. Помогает ли вам рефлексия в работе? Каким образом помогает?**

*//...да, не совершить промахов...// (P2, P6, P8, P12)*

*//...я думаю да, чтобы принять правильные решения...// (P1, P4, P7, P10, P11, P14)*

*//...да, помогает мне стать компетентным в своей работе...// (P5)*

*//...помогает. Происходит анализ своих, часто вытесненных в подсознании проблем, мотивов поведения, страхов, дает возможность быстрее, с меньшими эмоциональными затратами выйти из конфликта, понять окружающих, наладить отношения сотрудничества с коллегами, родителями и детьми...// (P3)*

*//...рефлексия направлена на осознание пройденного пути, на сбор в общую копилку замеченного на занятии, обдуманного. Если после урока я не рефлексиирую, то считаю, что не выполнила в полной мере образовательный*

*процесс. Поэтому в моей работе происходит всегда самоанализ своих мыслей...//*  
(P9)

Анализируя ответы на данный вопрос, автором было определено, что всем опрошенным педагогам рефлексия помогает. Например, принимать правильные решения в своей профессии, не совершать ошибок и промахов, подводить итоги, анализировать и изменять своё поведение, налаживать отношения с окружающими, становиться более компетентным. Ответы педагогов показывают, что они понимают, для чего нужна рефлексия.

#### **4. Часто ли вы рефлексирете над прошедшими конфликтами?**

*//...рефлексирую над прошедшими конфликтами редко, только если очень сложная ситуация...//* (P1, P2, P4, P5, P7, P8, P12, P13, P14)

*//...не часто рефлексирую, потому что никогда не было конфликтов...//* (P6, P9, P10)

*//...зависит от «глубины», «остроты» конфликта. Чем он серьезнее, тем серьезнее и глубже задумываешься. Есть оговорка: при анализе любого эмоционально значимого конфликта, эта самая эмоциональная включенность мешает применению рефлексивных навыков. Нужно либо попытаться успокоиться, расслабиться (есть соответствующие техники) либо попросить помощи психотерапевта, со-терапевта, практикующего философа и т.д....//*  
(P3)

*//...на самом деле, конфликты – это неотъемлемая составляющая человеческого общения. Они необходимы для того, чтобы накопленные обиды, недосказанность, недоразумения были высказаны. Стараюсь всегда проанализировать, почему произошёл конфликт, и понять ситуацию...//* (P11)

Анализируя ответы на данный вопрос, автор пришёл к выводу, что педагоги рефлексируют в основном тогда, когда происходят сложные ситуации, где нелегко прийти к решению какой-то проблемы. Также один (1/14) из респондентов выделил определённую проблему, вследствие которой у него реже получается разрешить конфликты при помощи саморефлексии. Эта проблема – его эмоции, которые мешают процессу саморефлексии. Некоторые (3/14) педагоги указали, что у них никогда не было конфликтов с родителями.

## II БЛОК ВОПРОСОВ

### 5. Опишите кратко одну конфликтную ситуацию с родителем, которая происходила в процессе работы педагогом.

*//...у меня с родителями конфликтов не бывает, так как большой опыт работы ...// (P6, P9, P10)*

*//...один ребёнок не посещает детский сад по причине болезни уже целый год, поэтому я, как учитель, переживаю, как он будет подготовлен к школе. Проблема в том, что ребёнок все буквы знает, но слоговым чтением не владеет. Мама не видит в этом проблемы. Я со своей стороны ничего не могу сделать, т.к. ребёнок не посещает детский сад. Мама даже на развивающую беседу не смогла приехать...// (P1)*

*//...мама пришла забирать своего ребёнка. Я сразу сказала, что ребёнок недавно споткнулся, упал и набил шишку. Мама сообщила, что ничего страшного и ушла домой. На следующий день пришла и заявила, что я бью её ребёнка, и она уже ходила к директору жаловаться. Позже я объяснила всю ситуацию заведующей, и она меня поняла. Дальше уже разбиралась с родителем заведующая. А мама теперь всегда недовольная и грубит...// (P2)*

*//...ребенок страдает психическим заболеванием/отставанием в развитии/дефектами поведения. Родитель не может это принять/понять в силу многих причин и «наезжает» на педагога...// (P3)*

*//...детский сад, ясельная группа. Во время обеда дети стараются кушать самостоятельно, держа ложку и кушая первое и второе сами, этого требует работа, научить детей самообслуживанию. Соответственно одежда детей после обеда запачкана. Родителю не нравится эта ситуация и она просит, чтобы одежда оставалась чистой. Мы педагог и помощник должны кормить их детей. На что я отвергла предложение родителя...// (P4)*

*//...мы гуляли с детьми на улице, пришла мама и забрала ребёнка с детского сада, продолжив с ним гулять на территории. При маме ребёнок ведёт себя очень вольно, совершает много неадекватных действий (отбегает далеко, зовёт других детей с собой, играет на взрослых «лазалках», не слушается учителя и т.д.). Я объяснила маме, что родители с детьми не должны гулять на*

*территории детского сада, и что «лазалки» опасные. Мама скривила лицо и ушла...// (P5)*

*//...ребенка укусил другой ребенок во время самостоятельной игры. Родители укушенного были очень возмущены, требовали объяснений, грозили написанием жалоб и заявлений. Родители укусившего ребенка не хотели общаться на эту тему, аргументируя это отсутствием времени и желания...// (P7)*

*//...мама в детский сад приходила редко, всегда приходила прабабушка. Ребёнок сильно отставал в развитии. Когда появилась мама, я решила поговорить с ней о развитии ребёнка. Мама решила, что её ребёнка называли недоразвитым...// (P8)*

*//...родитель был недоволен, когда увидел, что одежда ребёнка после улицы грязная...// (P11)*

*//...произошла драка. Пришлось разнимать детей. Родители 1 мальчика были не довольны, потому что во всём обвинили их сына (хотя он, правда, был виноват). Мальчик сказал родителям, что он не при чем, и они поверили ему...// (P12)*

*//...родитель был не доволен, что не ходили гулять с детьми на улицу, т.к. репетировали к празднику танцы...// (P13)*

*//...я вообще не конфликтный человек. Это всё мама. Пришла уже недовольная и начала говорить, что мы-педагоги не кормим её ребёнка, съедаем всю еду. Ребёнок приходит домой голодный. Я пыталась объяснять, что он отказывается кушать, выплёвывает всю еду. Говорили об этом уже много раз, а она не слушает...// (P14)*

По данным ответам, автор исследования сделал несколько выводов.

1. В детском дошкольном учреждении могут происходить разные конфликтные ситуации между педагогом и родителями.
2. У родителей в данных ситуациях была своя точка зрения по поводу каких-то моментов, происходящих в детском саду.
3. Педагоги имеют свою точку зрения по поводу ситуаций, и она отличается от мнения родителей.

4. Педагоги нередко используют такие фразы, как: родитель был недоволен, родителю не нравится, родитель не может понять, родитель не видит проблемы. В данном случае замечено, что педагоги не встают на место родителя и не углубляются в причины, почему родитель не понимает чего-то или не видит проблем.

5. Некоторые (3/14) педагоги утверждают, что они не конфликтные люди, поэтому конфликтов с родителями у них никогда не происходило

#### **6. По каким признакам вы поняли, что произошёл конфликт?**

*//...это не конфликт, а проблема мамы, что она не водит ребёнка в сад...// (P1)*

*//...повышенный тон, крик, обвинения, обзывания, оскорбления: «Вы не знаете, не умеете, вы не профессиональны, вы не умеете работать, вы только пьете чай, вы не следите за моим ребенком, вы пристрастны к моему ребенку, вы его не любите, вы – дурак!», и прочее...// (P3)*

*//...проявлял недовольство, кричал. Уже видно по лицу человека, с какой он «улыбкой» пришёл...// (P2, P10, P12, P14)*

*//...повышенный голос, дерзость, «срывался» на одежде ребёнка (кидал её)...// (P13)*

*//...по реакции мамы, её тону и словам...// (P4, P5, P6, P7, P8, P9, P11)*

Анализируя ответы, можно сделать вывод, что педагоги определяют, когда происходит конфликт с родителем по его манерам поведения. А именно: реакция родителя, повышенный тон и голос, слова, эмоции, мимика, резкость движений и др. На самом деле, определённые манеры поведения или мимика не всегда говорят о том, что человек недоволен.

#### **7. Ваши первые чувства, когда собеседник начал высказывать свою точку зрения?**

*//...ну, это наглость с её стороны наезжать на меня, я же педагог...// (P14)*

*//...каждый имеет право на свою точку зрения. Эта мама всегда считает, что она права... // (P1)*



*//...слушаешь, потом задаешь вопрос (что случилось, в чём проблема?) и говоришь, а давайте спокойно решим сейчас её...// (P2, P7)*

*//...возмущение, недоумение, агрессия, страх, ущемление собственного достоинства, негодование и непонимание ситуации...// (P3)*

*//...обида и досада, что родитель не понимает очевидных вещей...// (P5, P8, P11)*

*//...что мама не права...// (P4, P6, P9, P10, P12, P13)*

Проанализировав ответы, автор пришёл к выводу, что педагоги не очень подробно описывают свои чувства. Также автор отметил, что многие (7/14) педагоги считают, что в их конфликтной ситуации не прав именно родитель. Некоторые (3/14) педагоги подробно описывают свои чувства. Например, чувствуют: досаду, возмущение, обиду, некоторый страх. Часть (2/14) педагогов, после услышанной точки зрения, размышляют, как я должен повести себя в данный момент.

## **8. О чём вы думали и что чувствовали в процессе решения конфликта?**

*//...конфликта нет, поэтому пусть думает мама...// (P1)*

*//...неприятно, когда на тебя кричат или даже говорят нехорошие слова...// (P2)*

*//...о том, что оппонент дурак. Он сам виноват в этой ситуации, он не понимает, что происходит, что это может привести к ущербу в моей профессиональной деятельности (деньги, увольнение, выговор, конфликт с начальством), что это вредит моему здоровью...// (P3)*

*//...обидно, что родители не понимают многих вещей...// (P9, P10, P11, P12, P13, P14)*

*//...мама имеет право на своё мнение, но это не значит, что оно правильное...// (P5, P4)*

*//...почему мама не пытается понять и изменить ситуацию, воспринимает всё в штыки и извращает слова...// (P8)*

*//...думала, что я обязательно найду выход из ситуации, постараюсь понять и примирить родителей и смогу признать, если есть, свою ошибку...// (P6, P7)*

Анализируя ответы, автор пришёл к выводу, что мысли, которые приходят педагогам в процессе конфликта, схожи между собой. Часть (2/14) педагогов подробно описывают свои чувства. Некоторым (7/14) было обидно и неприятно слышать, когда на них повышали голос или говорили какие-то не очень приятные слова. Педагоги использовали фразы, которые были склонены больше в сторону родителей, нежели самих педагогов. А именно: родители не понимают каких-то вещей, оппонент - дурак, у родителя есть право на мнение и это не говорит об его объективности, мама не пытается понять и изменить ситуацию и т.п. Опять же ответы наталкивают на мысль о том, что педагоги не стараются понять точку зрения, встать на место родителя и подумать: «А может быть, она не понимает, потому что...», «А может быть, она не знает чего-то, потому что....», «А может быть, она всё-таки понимает и знает, но...» и др.

## **9. Какие чувства остались после решения конфликта?**

*//...удовлетворение...// (P2, P4, P7, P14)*

*//...неприятный осадок...// (P6, P8, P11)*

*//...недопонимание...// (P1, P12)*

*//...чувство, что справедливость восторжествовала и чувство удовлетворения...// (P5, P9, P10, P13)*

*//...усталость, тревога, страх повторения ситуации. Одновременно с этим чувство облегчения, что все кончилось, и с другой стороны разочарования в людях...// (P3)*

Анализируя данные ответы, автор исследования определил, что после решения конфликтов большинство (8/14) педагогов ощущают удовлетворение. Однако, мало в каких ситуациях это чувство связано с тем, что педагог и родитель договорились и поняли друг друга. В основном, это чувство было связано с тем, что педагог отстоял свою точку зрения. Некоторые (5/14) педагоги ощущают неприятный осадок/ негатив, усталость, стресс и прочее. Этот результат подтверждает ранее изученную научную литературу, что конфликты влияют на человека не только отрицательно, но и положительно.

## **10. Что полезного для вас было в решении данного конфликта?**

*//...не знаю. А что-то было полезного в этом?...// (P2, P6, P8, P14)*

*//...не знаю. Чтобы ребёнок посещал детский сад...// (P1)*

*//...полезно, что всё закончилось, и нервы не портятся дальше. Полезно, что я (вероятно) буду уже готова к повторению и более быстрому и безболезненному решению. Полезно, что лишний раз понимаешь, что человек несовершенен...// (P3)*

*//...скорее полезно было для родителя, поскольку она не понимала суть работы в детском саду...// (P4, P9, P10, P12)*

*//...научилась говорить с еще одной категорией людей, научилась "держаться в руках", стараюсь быть внимательнее к происходящему и к себе...// (P7, P11, P13)*

*//...я смогла быстро собраться, проявила выдержку, аргументированность, нашла для мамы нужные слова...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что часть (6/14) педагогов видят в решении конфликта полезные для себя моменты. Конфликт полезен тем, что даёт педагогам возможность в следующий раз прийти быстрее к решению проблемы, учит говорить с разными людьми, учит быть внимательнее к проблеме. Некоторые (4/14) педагоги не нашли ничего полезного для себя в решении конфликта. Некоторые (4/14) нашли пользу не для себя, а для родителя, который узнал что-то новое: правила и суть работы в детском саду. Однако здесь возникает небольшая пометка - родитель узнал о сути работы и правилах детского сада только после того, как произошёл конфликт.

## **11. Что отрицательного для вас было в решении этого конфликта?**

*//...никаких отрицательных моментов я не наблюдала...// (P2, P6, P9, P10)*

*//...излишняя эмоциональность мамы, неумение мамы слышать и слушать собеседника...// (P5)*

*//...непонимание мамой проблемы...// (P1, P12, P13, P14)*

*//...ничего отрицательного. Это была "очередная порция" опыта...// (P7)*

*//...любая отрицательная эмоция снижает качество моей жизни. Я бы хотела жить и работать как можно более бесконфликтно и эмоционально комфортно...// (P3)*

*//...пришлось выслушивать негативную речь, абсолютно не конструктивную критику, испортилось настроение...// (P4, P11)*

*//...опасение, что на меня будут жаловаться выше...// (P8)*

Анализируя ответы, автор пришёл к выводу, что некоторые (4/14) педагоги не видят никаких отрицательных моментов в решении конфликтов. Возможно, они не расценивают то, что произошло, как нечто отрицательное и видят исключительно положительное. Это связывается с изученной литературой, где исследователи находили в конфликтах не только отрицательные стороны.

Часть (7/14) педагогов говорит о том, что отрицательное заключалось в том, что родитель чего-то не понимает, не слышит, не слушает, высказывает негативные вещи и излишне эмоционален. Это приводит к ухудшению настроения педагога. Также было определено, что конфликтные ситуации и отрицательные эмоции снижают качество жизни педагогов. Ещё один (1/14) опрошенный педагог серьёзно волновался по поводу того, что родитель будет на него жаловаться в высшие инстанции

## **12. Что у вас получалось особенно хорошо при решении конфликта? Почему вы так считаете?**

*//...доказать свою правоту и стоять на своем мнении, необходимо было доказать свою точку зрения привести убедительные аргументы в свой адрес...// (P4, P14)*

*//...доказывать свою точку зрения...// (P1, P2, P6, P9, P10, P11)*

*//...удалось донести информацию до мамы и быть услышанной. Так как после беседы и аргументов с моей стороны мама извинилась и ушла с ребёнком домой...// (P5)*

*//... получилось успокоить родителей, объяснить сложившуюся ситуацию, примирить стороны конфликта, вызвать улыбки на лицах и желание общаться в дальнейшем...// (P7, P8)*

*//...понимать мотивы конфликтного поведения окружающих. Потому, что при повторных конфликтах мне не редко удавалось выйти из них быстро и с низкими эмоциональными затратами...// (P3)*

*//...быть спокойной, не принимать агрессивную позицию собеседника, стараться вывести его из конфликта...// (P12,P13)*

Анализируя ответы, автор определил, что у большей (9/14) части педагогов получается стоять на своём, доказывать точку зрения, приводить убедительные аргументы в свой адрес так, чтобы родитель согласился. Часть (5/14) педагогов стараются быть спокойными, пытаются сгладить конфликт, успокоить родителей и вызвать улыбки на их лицах вместе с желанием в дальнейшем общаться. Ответы говорят о том, что педагоги используют разные способы решения конфликтов.

**13. С какими трудностями вы столкнулись при решении конфликта? Почему, по вашему мнению, возникли трудности?**

*//...современные родители (не все) много знают о своих правах и ничего об обязанностях. Они считают, что им «все должны»...// (P4, P8, P12)*

*//...многие люди совсем не склонны к рефлексивным практикам. У рефлексии множество цензов: не всем дано, проще говоря. Это – особое качество личности, совсем не обязательно связанное с интеллектом. Людям очень трудно объяснять, что есть вытесненные/не понятные на первый взгляд мотивы нашего/их поведения...// (P3)*

*//...разный возраст между конфликтующими сторонами и разное видение каких-то вещей...// (P13)*

*//...недопонимание; не слышат меня, стоят на своём...// (P1, P2, P8, P14)*

*//...трудно подобрать слова, чтобы родитель понял, что это ситуация не является проблемой...// (P11)*

*//...разговор с мамой происходил на улице, в то время, когда у меня было много детей, которых родители ещё не забрали домой, и за которых я несла ответственность. И мне надо было одновременно держать в поле зрения всех детей и вести беседу с мамой...// (P5)*

*//...никаких трудностей при решении конфликта у меня не возникло...// (P6, P7, P9, P10)*

Анализируя ответы, автор определил, что при решении конфликта у педагогов могут возникать разные трудности. Например, место и время конфликта, разный возраст и видение каких-то вещей, сложность в подборе слов для родителя. Некоторые (8/14) педагоги говорили о том, что трудность состоит в непонимании родителями проблем, ситуаций. Они не знают о своих обязанностях, не хотят слушать педагога и отстаивают свою точку зрения. Здесь автором было замечено, что в процессе конфликта у педагогов не совсем получается рефлексировать. Они, может быть, и стараются понять родителя, однако, судя по ответам, не углубляются в то, что говорит другая сторона.

Часть (4/14) педагогов не сталкивались ни с какими трудностями в решении конфликтов

#### **14. Как вы думаете, из-за чего родитель пошёл на конфликт?**

*//...родителю часто проще обвинить учителя/воспитателя в проблемах ребенка...// (P3, P12, P14)*

*//...из-за невоспитанности и низкой грамотности родителя...// (P4, P5, P9, P10)*

*//...возможно, его уже где-то разозлили, а злость использовал здесь...// (P13)*

*//...всё происходит из-за недопонимания. Или не так донесли информацию (не таким голосом, приказом)...// (P2, P6)*

*//...живут в нескольких км от города...// (P1)*

*//...непонимание особенностей прогулки в детском саду...// (P11)*

*//...нежелание слышать о своём ребёнке отрицательные вещи...// (P7, P8)*

Анализируя ответы, автор пришёл к выводу, что, по мнению некоторых (11/14) педагогов, конфликт происходит из-за самих родителей: их неграмотности и невоспитанности; непонимания особенностей процесса в детском саду, уже сложившегося ранее настроения и нежелания слышать отрицательные вещи о своём ребёнке. Анализируя ответы, автор делает вывод, что педагоги не

углубляются в то, что говорят. Ведь родители, правда, могут не понимать каких-то вещей.

Один (1/14) педагог указал, что конфликт может происходить по бытовым причинам, например, когда дом и детский сад находятся в разных городах. Некоторые (2/14) педагоги понимают, что могли сами совершить ошибку и не правильно донести информацию до родителя, вследствие чего произошёл конфликт. Это говорит о том, что они рефлексируют над ситуацией и не боятся признать своих возможных ошибок.

### **15. Что вам помогало решить конфликт?**

*//...внутренняя уверенность в своей правоте...// (P2, P4, P9, P10, P12)*

*//...то, что я умею стоять на своём, отстаивать свою точку зрения; способна «заставить» родителя согласиться со мной...// (P7, P14)*

*//...разрешения проблемы нет, т.к. ребёнок не приходит в детский сад...// (P1)*

*//...умеренная речь, спокойное поведение...// (P8, P11, P13)*

*//...спокойствие и доброе настроение...// (P6)*

*//...личная склонность к анализу собственного поведения. Знания и навыки, полученные в процессе обучения. Личные волевые качества...// (P3)*

*//...осознание того, что любое встретившееся на пути мнение стоит воспринимать всего лишь как мнение, которое поддается обсуждению. Залог победы в любой ситуации – уверенность в себе...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что большинству (8/14) педагогов помогает решить конфликт: уверенность в своей правоте и в себе, умение отстаивать свою точку зрения, способность к приведению таких аргументов, которые «заставят» родителя согласиться с педагогом. Часть (5/14) педагогов считают, что именно спокойствие, хорошее настроение, умеренная речь, склонность к анализу собственного поведения помогают разрешить конфликт с родителями. Один (1/14) педагог сказал, что разрешения проблемы нет, так как ни ребёнок, ни родитель в детском саду не появляются. Педагогов можно разделить на два вида. Те (6/14), кто готовы анализировать ситуацию, готовы принять и понять точку

зрения родителей, готовы наладить общение и выйти из конфликта. И те (8/14), кто не совсем анализируют ситуацию, и находят решение проблемы только в своей точке зрения.

#### **16. Что вам мешало решить конфликт?**

*//...помещение помешало, а именно нахождение в государственном учреждении. Если бы конфликт произошёл вне заведения, я бы грубо высказалась и поставила родителя на место...// (P13)*

*//...настроение и негативное отношение мамы к этой проблеме...// (P2, P4, P12, P14)*

*//...отсутствие ребёнка в детском саду, а вследствие и его родителей...// (P1)*

*//...личная заинтересованность. Любой специалист – живой человек с реальными эмоциями. Мы испытываем реальные тревогу, страхи, агрессию и т.д. А любая «горячая» эмоция мешает анализу...// (P3)*

*//...свои эмоции...// (P8, P11)*

*//...приходилось отвлекаться. И за детьми нужно было смотреть, которые гуляют, и с мамой обсуждать суть вопроса...// (P5)*

*//...время. Нежелание идти на разговор со стороны одних из родителей...// (P7)*

*//...ничего. Как я ранее уже говорила, я никогда не конфликтую...// (P6, P9, P10)*

Анализируя ответы, автор определил, что некоторые (5/14) педагоги мешающим фактором при решении конфликта считают негативное настроение и нежелание идти на разговор со стороны родителей. Ко всему прочему (3/14) мешают бытовые факторы (место, отсутствие ребёнка вместе с родителями). Также выделяется одна проблема, связанная с эмоциями, которые мешают анализировать ситуацию и правильно её решать (3/14).

Некоторые (3/14) педагоги говорят о том, что им ничего не мешает решать конфликт, потому что они никогда не конфликтуют.

#### **17. Что можно было бы сделать иначе в этой ситуации?**



*//...отправить родителя к администрации, чтобы там ему всё объяснили...//*  
(P13, P14)

*//...ничего...//* (P1, P2, P6, P9, P10, P12)

*//...побеседовать в более спокойной обстановке, в другое время...//* (P5, P8, P11)

*//...согласиться с мамой, кормить её детей (чтобы не испачкать одежду), но тогда они не научатся кушать самостоятельно и не будут оттачивать этот навык...//* (P4)

*//...следить за своим поведением с «рискованными» родителями (возрастные родители, родители-наркоманы, родители-алкоголики, родители-бабушки, родители-начальники и пр.). Следить за словами, которыми мы описываем ребенка. Не стараться любой ценой самореализоваться: «Ох, не из всех дураков мой педагогический гений может вырастить Эйнштейна»...//* (P3)

*//...может быть, нужно было обговорить ситуацию со всеми родителями в группе, попросить помощи коллег...//* (P7)

Анализируя ответы, автор выявил, что некоторые (6/14) педагоги ничего бы не изменили в своём поведении и решении конфликта. Некоторые (5/14) педагоги предположили, что всё же можно было бы поступить в их ситуации по-другому. Например, пригласить родителя в более спокойную обстановку и в другое время, пообщаться с ним, а возможно и обсудить ситуацию с другими родителями или коллегами. Возможно, они найдут решение ситуации. Часть (2/14) педагогов обратилось бы к администрации, которая могла бы всё объяснить родителю. Один (1/14) педагог предположил, что в следующий раз нужно следить за своим поведением и менять своё общение в зависимости от самих оппонентов. А также, следить за тем, как и что, говорится о ребёнке. Среди опрошенных педагогов большинство (10/14) педагогов не совсем анализируют конфликтную ситуацию, несколько (3/14) педагогов стараются анализировать. Один (1/14) педагог анализирует, как своё поведение, так и поведение родителя.

## **18. Как вы поступите в подобной ситуации в будущем?**

*//...так же...//* (P2, P7, P12, P13)

*//...такая ситуация встречается редко...//* (P1, P14)

*//...не знаю. Смотришь на ситуацию и поведение людей при разговоре...// (P6, P8, P9, P10, P11)*

*//...так же буду продолжать стоять на своей правоте и убеждать в этом родителя, поскольку родитель должен прислушаться к педагогу, что касается научения ребенка определенным навыкам...// (P4)*

*//...попробую выйти из конфликта быстрее и менее затратно «для нервов»...// (P3)*

*//...приглашу маму в свободное время для беседы и обязательно затрону проблемный вопрос...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что некоторые (5/14) педагоги ничего не будут менять в решении конфликта в будущем, а поступят точно так же, как и в этот раз. Несколько (5/14) педагогов ответили, что их решение конфликта в будущем будет зависеть от ситуации и поведения родителей. На данный момент они не могут предположить, как можно было бы решить ситуацию. Один (1/14) педагог говорит, что будет пробовать выйти из конфликта иначе и быстрее, однако не уточняет, как именно это будет происходить. Несколько (2/14) педагогов утверждают, что такой конфликт очень редко происходит. Один (1/14) педагог готов поменять своё поведение, пригласить родителя в свободное время на беседу и обсудить с ним проблемный вопрос.

### **III БЛОК ВОПРОСОВ**

**19. Обращаетесь ли вы к кому-то за помощью после решения конфликта?  
Если да, то к кому?**

*//...нет...// (P1, P2, P6, P8, P9, P10, P12, P13)*

*//...обращаюсь к священнику...// (P3)*

*//...к близким, к хорошим знакомым...// (P11)*

*//...к психологу...// (P3, P5)*

*//...к администрации...// (P4, P14)*

*//...к коллегам...// (P7, P11)*

Анализируя ответы, автор определил, что большая часть (8/14) педагогов ни к кому не обращаются за помощью и говорят о том, что вполне способны сами справиться с конфликтными ситуациями. Некоторые (6/14) педагоги всё же используют дополнительную помощь, которая очень важна для них. Например, они обращаются: к священнику, к близким, к коллегам, к администрации и к психологу.

**20. Помогает ли вам проведённая ранее саморефлексия решать новые конфликты? Если да, то, как помогает?**

*//...помогает. Затрудняюсь ответить, как, но помогает...// (P1, P9, P10, P14)*

*//...да. Посредством опыта, теории, конфликтов других людей (т.е. рассказы)...// (P13)*

*//...конечно, каждый раз по-разному. Бывает, всё не считаешь...// (P2)*

*//...чем чаще попадаются подобные конфликты, тем быстрее я их решаю. И, со временем, они перестают быть конфликтами...// (P3)*

*//...помогает избегать конфликтных ситуаций...// (P4, P6, P7, P8, P11, P12)*

*//...помогает. Есть возможность увидеть свои сильные и слабые стороны. После каждого нашего действия наша жизнь меняется в лучшую или худшую сторону, поэтому важно анализировать ситуацию и делать выводы...// (P5)*

Анализируя ответы, автор определил, что рефлексия помогает решать новые конфликты педагогам, все ответили на вопрос положительно: «Да, помогает». На следующий вопрос-уточнение, как именно помогает, было выявлено несколько возможных вариантов: помогает избегать конфликтных ситуаций; чем чаще попадаются конфликты, тем быстрее можно решить новые; помогает видеть свои слабые и сильные стороны. Некоторые (5/14) педагоги знают, что рефлексия помогает, но не представляют, каким образом.